



Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Rodrigo Pereira

Educação de Usuários

Semestre

5

Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Rodrigo Pereira

Educação de Usuários

Semestre

5

Brasília, DF



Rio de Janeiro

Faculdade de Administração
e Ciências Contábeis
Departamento
de Biblioteconomia



Permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito ao autor e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

Presidência da República

Ministério da Educação

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)

Diretoria de Educação a Distância (DED)

Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Núcleo de Educação a Distância (NEAD)

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)

Departamento de Biblioteconomia

Leitor

Edna Gomes Pinheiro

Comissão Técnica

Célia Regina Simonetti Barbalho

Helen Beatriz Frota Rozados

Henriette Ferreira Gomes

Marta Lúcia Pomim Valentim

Comissão de Gerenciamento

Mariza Russo (*in memoriam*)

Ana Maria Ferreira de Carvalho

Maria José Veloso da Costa Santos

Nadir Ferreira Alves

Nysia Oliveira de Sá

Equipe de apoio

Eliana Taborda Garcia Santos

José Antonio Gameiro Salles

Maria Cristina Paiva

Miriam Ferreira Freire Dias

Rômulo Magnus de Melo

Solange de Souza Alves da Silva

Coordenação de

Desenvolvimento Instrucional

Cristine Costa Barreto

Desenvolvimento instrucional

Kathleen S. Gonçalves

Diagramação

André Guimarães de Souza

Revisão da língua portuguesa

Beatriz Fontes

Projeto gráfico e capa

André Guimarães de Souza

Patrícia Seabra

Normalização

Dox Gestão da Informação

P436e Pereira, Rodrigo.
Educação de usuários / Rodrigo Pereira ; [leitora] Edna Gomes Pinheiro -
Brasília, DF : CAPES : UAB ; Rio de Janeiro, RJ : Departamento de Biblioteconomia,
FACC/UFRJ, 2018.
172 p. : il.

Inclui bibliografia.
ISBN 978-85-85229-10-8 (brochura)
ISBN 978-85-85229-11-5 (e-book)

1. Competência em informação. 2. Treinamento de usuários. I. Pinheiro,
Edna Gomes. II. Título.

CDD 025.5
CDU 024

Catálogo na publicação por: Miriam Dias CRB-7 / 6995

Caro leitor,

A licença CC-BY-NC-AS, adotada pela UAB para os materiais didáticos do Projeto BibEaD, permite que outros remixem, adaptem e criem a partir desses materiais para fins não comerciais, desde que lhes atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. No interesse da excelência dos materiais didáticos que compõem o Curso Nacional de Biblioteconomia na modalidade a distância, foram empreendidos esforços de dezenas de autores de todas as regiões do Brasil, além de outros profissionais especialistas, a fim de minimizar inconsistências e possíveis incorreções. Nesse sentido, asseguramos que serão bem recebidas sugestões de ajustes, de correções e de atualizações, caso seja identificada a necessidade destes pelos usuários do material ora apresentado.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Competência em informação.....	17
Figura 2 –	Uma das grandes responsabilidades de um bibliotecário é trabalhar o desenvolvimento da competência em informação dos usuários de sua unidade de informação	19
Figura 3 –	Conhecimento	20
Figura 4 –	Estas são habilidades que um jogador de futebol deve realizar bem para ser considerado muito competente. Se ele não possui todas elas, pode até ser considerado um bom jogador, mas sabe que deverá trabalhar para desenvolver as habilidades que não domina e, assim, aumentar sua competência	22
Figura 5 –	Os diferentes graus de habilidades e competências dos usuários de uma unidade de informação impõem ao bibliotecário a responsabilidade de pensar formas de treinamento e orientação.....	25
Figura 6 –	Expressões da língua inglesa – e suas respectivas traduções para o português – relacionadas ao processo educativo de usuários nas diferentes unidades de informação	27
Figura 7 –	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN).....	29
Figura 8 –	Estudos de usuários	43
Figura 9 –	Questionamentos	45
Figura 10 –	Vannevar Bush	46
Figura 11 –	Os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca precisam ser necessários à comunidade que esta serve, caso contrário, a unidade de informação passa a ser dispensável e perde sua utilidade. E como saber o que oferecer? É preciso estudar seus usuários.....	48
Figura 12 –	Abordagem centrada no usuário	49
Figura 13 –	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)	50
Figura 14 –	Estrutura do modelo do <i>sense-making</i> de Dervin (1983)	50
Figura 15 –	Níveis das barreiras na comunicação da informação	53
Figura 16 –	A diversidade é uma característica desejável em qualquer contexto, mas quando falamos dos indivíduos que consideramos usuários, ela dificulta, de certa forma, a avaliação de suas demandas por informação.....	65

Figura 17 – Estudos de usuários no campo das bibliotecas públicas...	66
Figura 18 – Percurso de pesquisas para a educação de usuários	68
Figura 19 – Os segredos das melhores bibliotecas	69
Figura 20 – Questionário	71
Figura 21 – Educação de usuários (processo).....	73
Figura 22 – Motivos pelos quais não se tem estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação.....	75
Figura 23 – Interdependência das necessidades e usos da informação.....	83
Figura 24 – A produção de informação potencializada pelas novas tecnologias tornou-se uma fonte de riqueza.....	95
Figura 25 – Ações que privilegiam o ensino do uso de recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas	98
Figura 26 – Programas de educação de usuários	101
Figura 27 – <i>Alice no País das Maravilhas</i>	104
Figura 28 – Questões acerca do programa	105
Figura 29 – Diversidade de informação na internet, incluindo bibliotecas.....	107
Figura 30 – As necessidades do usuário devem ser o cerne das ações que serão planejadas e desenvolvidas nos programas de educação. É dessa forma que os recursos da biblioteca poderão ser utilizados de forma eficiente.....	111
Figura 31 – Passos para a elaboração de um programa de educação ..	112
Figura 32 – Questões que o processo de avaliação de programas de educação de usuários deve responder.....	116
Figura 33 – Utilizar eficientemente as tecnologias digitais é uma das competências que o indivíduo que vive em uma sociedade da informação precisa desenvolver, ou dominar, para se inserir no cenário atual.....	125
Figura 34 – Paul Zurkowsky foi o primeiro a discutir o conceito de competência informacional, relacionando-o ao uso eficaz da informação para resoluções de problemas no ambiente laboral	127
Figura 35 – Pesquisar	128
Figura 36 – Vertentes da competência em informação	130
Figura 37 – Competências visual, midiática, computacional e digital são fundamentais para o desenvolvimento da competência em informação	133

Figura 38 – Para estar inserido na chamada sociedade da informação, é preciso aparelhar os indivíduos para que possam não apenas identificar suas necessidades de informação, mas também procurar e saber avaliá-las. Nesse contexto, o bibliotecário é aquele que tem o papel de ensiná-los a pescar	138
Figura 39 – O processo de aprendizagem ao longo da vida está ancorado no desenvolvimento da competência em informação, capacidade, esta, fundamental para que os indivíduos participem, de forma efetiva, da atual sociedade da informação.....	141
Figura 40 – Biblioteca do Egito	142
Figura 41 – Fatores e estratégias.....	147
Figura 42 – As três dimensões da avaliação da ALFIN	152
Figura 43 – O termo <i>assessment</i> é mais abrangente que o conceito de <i>evaluation</i> e, por isso, mais adequado à ação do bibliotecário quando da avaliação da competência em informação.....	154
Figura 44 – Dimensões da avaliação pré-formativa	156
Figura 45 – Esquema	161

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorias de usuários e suas definições	23
Quadro 2 – Resumo das abordagens sobre estudos de necessidade de informação	82
Quadro 3 – O uso da informação	83
Quadro 4 – Processo cíclico	85
Quadro 5 – Tipos de programas	108
Quadro 6 – Grupos de atividades para a avaliação da competência em informação	151
Quadro 7 – Tipos de avaliação e respectivos conceitos	156
Quadro 8 – Métodos de avaliação de programas de competência em informação, sob a concepção de Arenas (2007)	158
Quadro 9 – Métodos de avaliação de programas de competência em informação, sob a concepção de Walsh (2009)	159
Quadro 10 – Outros métodos de avaliação de programas de competência em informação	160

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	13
1	UNIDADE 1: ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO? COMO ASSIM?	15
1.1	OBJETIVO GERAL	15
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.3	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: POR QUE É TÃO IMPORTANTE?	17
1.4	USUÁRIOS: CONHECER PARA EDUCAR	21
1.4.1	Usuários? Quem são esses?	23
1.4.2	Contextualizando as expressões: treinamento/orientação de usuários	24
1.4.3	Educação de usuários	26
1.4.4	Atividade	30
1.4.5	Atividade	32
1.5	CONCLUSÃO	33
	RESUMO	34
	SUGESTÃO DE LEITURA	35
	INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE	36
	REFERÊNCIAS	36
2	UNIDADE 2: ESTUDOS DE USUÁRIOS	41
2.1	OBJETIVOS GERAIS	41
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	41
2.3	PARA INÍCIO DE VIAGEM	43
2.4	MAS POR QUE ESTUDAR OS USUÁRIOS?	43
2.4.1	Atividade	51
2.4.2	Atividade	52
2.5	BARREIRAS NA BUSCA PELA INFORMAÇÃO	52
2.5.1	Atividade	55
2.5.2	Atividade	56
2.6	Atividade final	58
2.7	CONCLUSÃO	59
	RESUMO	60
	SUGESTÃO DE LEITURA	60
	INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE	61
	REFERÊNCIAS	61
3	UNIDADE 3: ASPECTOS ESPECIAIS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS	63
3.1	OBJETIVOS GERAIS	63
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	63
3.3	CONHECER OS USUÁRIOS: UM GRANDE DESAFIO!	65
3.4	ESTUDOS DE USOS DE BIBLIOTECAS	67

3.4.1	Métodos de coleta de dados	70
3.4.1.1	<i>Questionário</i>	70
3.4.1.2	<i>Entrevista</i>	71
3.4.1.3	<i>Observação</i>	71
3.4.1.4	<i>Análise de conteúdo</i>	72
3.4.2	Atividade	72
3.4.3	Atividade	73
3.5	ANÁLISES, CRÍTICAS E LIMITAÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	74
3.5.1	Atividade	79
3.6	NECESSIDADES VERSUS DEMANDAS	80
3.6.1	Necessidade de informação	80
3.6.2	Diferenças entre usos e necessidades de informação	82
3.6.3	Demanda por informação	83
3.6.4	Atividade	85
3.6.5	Atividade	86
3.7	Atividade final	87
3.8	CONCLUSÃO	87
	RESUMO	89
	SUGESTÃO DE LEITURA	90
	INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE	91
	REFERÊNCIAS	91
4	UNIDADE 4: EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	93
4.1	OBJETIVOS GERAIS	93
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	93
4.3	EDUCAR PARA CONQUISTAR!	95
4.4	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: CONCEPÇÕES	96
4.4.1	Atividade	99
4.5	PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	100
4.5.1	O que considerar para a estruturação de programas de educação de usuários?	102
4.5.2	Diagnóstico da unidade de informação	102
4.5.3	Objetivos do programa de educação de usuários	103
4.5.4	Atividades e conteúdos do programa de educação de usuários	104
4.5.5	Atividade	107
4.5.6	Atividade	108
4.6	PARÂMETROS PARA A ELABORAÇÃO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	109
4.6.1	Elaboração de programas de educação de usuários	110
4.6.2	Atividade	113
4.7	AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	114
4.7.1	Avaliando os programas de educação de usuários	114
4.7.2	Atividade	116
4.8	CONCLUSÃO	117
	RESUMO	118

	SUGESTÃO DE LEITURA	119
	INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE	120
	REFERÊNCIAS	120
5	UNIDADE 5: COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	123
5.1	OBJETIVO GERAL.....	123
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	123
5.3	MAS, AFINAL, O QUE É COMPETÊNCIA?	125
5.4	A HISTÓRIA POR TRÁS DO CONCEITO DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	126
5.5	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E CONCEITOS CORRELATOS	132
5.5.1	Atividade	135
5.6	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL, APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA E EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS.....	136
5.6.1	Atividade	143
5.6.2	Atividade	144
5.7	COMO SE DÁ A APLICAÇÃO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL...	145
5.7.1	Avaliação da aprendizagem por meio do desenvolvimento da competência informacional	150
5.7.2	Conceito de avaliação na competência informacional	153
5.7.3	Instrumentos de avaliação da competência informacional	157
5.7.4	Atividade	161
5.7.5	Atividade	162
5.7.6	Atividade	163
5.8	CONCLUSÃO	164
	RESUMO	165
	SUGESTÃO DE LEITURA	165
	REFERÊNCIAS	166

APRESENTAÇÃO

Neste material faremos, juntos, um percurso extremamente rico em informação e, também, instigante, considerando os usuários das unidades de informação como o “bem maior” das respectivas unidades. Iremos também, evidenciar o quanto o estudo de usuários e, conseqüentemente, a educação desses usuários influenciam no planejamento dos serviços e produtos de uma unidade de informação.

Por enquanto, não se preocupe com as definições e os conceitos das expressões citadas no parágrafo anterior, pois, em seu tempo, todos serão apresentados a você, ao longo deste nosso trajeto. O que você precisa ter em mente, agora, é que sua participação, de forma efetiva, tanto na leitura como também na resolução das atividades proposta neste material, será determinante para a apropriação dos conhecimentos relacionados ao tema em questão.

Vamos começar então?

UNIDADE 1

ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO? COMO ASSIM?



1.1 OBJETIVO GERAL

A partir do estudo de usuários da informação, discutir sobre a educação de usuários, suas características, percurso histórico e aplicações.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) compreender os conceitos básicos que envolvem o tema educação de usuários, tais como: sociedade da informação, unidades da informação, bem como o próprio conceito de educação de usuários;
 - b) definir quem são os usuários da informação, bem como identificar os diferentes tipos de usuários.
- 

1.3 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: POR QUE É TÃO IMPORTANTE?

A sociedade contemporânea vivencia um cenário em que ciência e tecnologia exercem sobre os indivíduos demandas capazes de cercá-los do atual contexto, bem como oportunizar-lhes novas expectativas de vida, desde que as habilidades e competências em informação estejam desenvolvidas e façam parte do background de conhecimento de cada um deles.



Explicativo

Mas afinal, quem é competente em informação?

Para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Background

É uma palavra em inglês que pode ter vários significados, entre eles experiência, fundo, antecedentes, plano de fundo, contexto, ambiente, circunstâncias, meio, educação, etc. Aqui, entenderemos a expressão como todo o conhecimento armazenado pelo leitor até aquele momento.

Figura 1 – Competência em informação



Fonte: Wikimedia Commons.¹

¹ Autor: Nathan Williams. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bibliotecaestantes.jpg>.

Tecnologias da Informação e Comunicação

Tecnologia baseada na eletrônica e dirigida ao tratamento da informação, compreendendo toda a tecnologia informática e das telecomunicações, juntamente com as partes da eletrônica de consumo e radiodifusão. Suas aplicações são industriais, comerciais, administrativas, educativas, médicas, científicas, profissionais e domésticas (CUNHA, 2008).

Sociedade da informação

Conglomerado humano cujas ações de sobrevivência e desenvolvimento se baseiam na criação, no uso, armazenamento e na disseminação intensa dos recursos de informação e do conhecimento, mediados pelas tecnologias da informação e comunicação (CUNHA, 2008).



A explosão de informação e as significativas mudanças nas formas de se comunicar, entrelaçadas à dimensão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), estabeleceram uma nova perspectiva em torno de uma sociedade onde a informação se tornou o principal insumo. A informação, subsídio para a construção de conhecimento, se estabelece como elemento indispensável ao desenvolvimento pessoal, social, cultural e econômico.

A expansão da propalada sociedade da informação, baseada no conhecimento, instituiu significativas alterações em relação à produção, distribuição e troca de informação, imputando aos cidadãos novas competências. Estas tornaram-se indispensáveis à realização pessoal e profissional, exteriorizando a prática plena da cidadania e da aprendizagem ao longo da vida. Diante dessa realidade, observar as experiências de usuários de bibliotecas, e de não usuários, na busca da informação pode ajudá-los a se desenvolver melhor, encontrar a informação de que necessitam e utilizá-la de forma crítica e independente.

Assim sendo, esta disciplina percorrerá um caminho no qual inúmeras facetas do tema educação de usuários serão abordadas. Tais como: os estudos de usuários, suas especificidades e problemáticas, além dos aspectos especiais que norteiam o processo de educação de usuários. Serão abordados, também, bem como, os fazeres bibliotecários, sobretudo no que tange ao uso da competência em informação para o desenvolvimento de ações que sejam capazes de desenvolver as habilidades e competências desses usuários no atual momento da sociedade da informação.

Como é possível perceber, por força de uma grande explosão informacional, sustentada pelas TIC, novos recursos e serviços foram demandados pela própria sociedade, no que diz respeito ao acesso e uso da informação. Isso fez com que as bibliotecas, sejam quais forem as suas tipologias, se debruçassem em criar novas metodologias de organização da informação e, conseqüentemente, novas formas de educar os usuários para o uso efetivo das fontes de informação.

Percebe-se a notória relevância e pertinência do estudo desta disciplina para uma significativa prática bibliotecária, pois é sempre bom lembrar que o fazer de um bibliotecário – absolutamente todo ele – deve ser realizado para o seu usuário, considerando suas especificidades e peculiaridades, para que os serviços e produtos de informação estejam em acordo com as expectativas destes. Cumpre-se, dessa forma, a missão precípua das unidades de informação na contemporaneidade, ou seja, educar para o acesso e uso ótimo da informação, esteja ela em qualquer suporte que seja.

Por isso, os conhecimentos adquiridos em programas de educação de usuários contribuem não apenas para instrumentalizá-los para encontrar informação para suas pesquisas, mas, também, para o seu desenvolvimento profissional e pessoal. Os programas de educação de usuários precisam se fundamentar no desenvolvimento da competência em informação, sendo direcionados, portanto, para a busca, seleção, análise da informação, produção de conhecimento, o agir ético com a informação, seu armazenamento e socialização, potencializando as tomadas de decisão para benefício próprio e, também, da sociedade como um todo.

Unidades de informação

Entidade encarregada de adquirir, processar, armazenar e disseminar informações, com o objetivo de satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Em muitos casos é sinônimo de biblioteca, centro, serviço e sistema de informação; agência de informação, centro de informação. (CUNHA, 2008).



Os avanços tecnológicos e a globalização apresentam novos desafios ao cumprimento da missão das unidades de informação, imputando-lhes mudanças paradigmáticas, no que diz respeito à sua relação com os usuários, a qual se materializa por meio da ação do bibliotecário, responsável pela proposição de novos elementos de informação e, também, ações educativas, capazes de aproximar as unidades de informação das expectativas de seus usuários, cumprindo, assim, a missão de suas bibliotecas.

A sociedade tem produzido quantidades significativas de informação, que requerem ser tratadas, concebidas e apreendidas, desencadeando uma demanda sem precedentes aos fazeres bibliotecários e de suas respectivas unidades de informação.

Figura 2 – Uma das grandes responsabilidades de um bibliotecário é trabalhar o desenvolvimento da competência em informação dos usuários de sua unidade de informação



Fonte: Wikimedia Commons.²

Inúmeras são as ações que deverão fazer parte do contexto de uma biblioteca em relação ao bem-estar de seus usuários, partindo do processo de avaliação dos próprios bibliotecários, no que diz respeito a suas habilidades e competências, bem como de atualização por meio da educação continuada. Até que se possa chegar, com isso, aos processos de educação dos usuários para o acesso e uso dos serviços, produtos e, sobretudo, das fontes de informação disponíveis nas respectivas bibliotecas.

Sob essa perspectiva, ao abordar a avaliação dos próprios bibliotecários, entende-se boa formação, atualizada, bem dirigida aos objetivos e à missão das unidades de informação, como condição à melhoria e ao aperfeiçoamento dos serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas. Serviços e produtos, estes, que fomentarão o processo de produção de conhecimento dos usuários da informação, potencializando a manifestação de tais conhecimentos e impactando, diretamente, no desenvolvimento de toda a sociedade.

² Autor: ZippyLips. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Marvin_Library_Learning_Commons,_ground_floor_common_area.jpg.

Ao pensarmos nesse percurso de produção de conhecimento, diante de um contexto social que é notoriamente marcado pela informação, é possível perceber a significativa parcela de contribuição que as bibliotecas podem propiciar a este processo, pois é importante considerarmos que o contexto no qual estão inseridas as unidades de informação tem sido chamado, também, de sociedade da aprendizagem. Num ambiente como este, a pertinência e relevância do conhecimento definirá o sucesso das buscas e dos usos múltiplos de tais conhecimentos pelos usuários da informação que buscam solucionar suas problemáticas informacionais.



Multimídia

Transformando informação em conhecimento

Você sabe o que está por trás do conceito de sociedade da aprendizagem?

Segundo Pozo (2002), nunca houve tantas pessoas aprendendo tantas coisas ao mesmo tempo como em nossa sociedade atual. Esse fato faz dela o que chamamos de uma sociedade da aprendizagem. E o grande desafio é conseguir que, nesse ambiente, a informação se traduza em conhecimento, ou seja, que as pessoas consigam selecionar e aprender com o grande número de informações disponíveis. Ficou curioso com esse tema? Então leia (e aprenda) um pouco mais em: <http://www.udemo.org.br/A%20sociedade.pdf>.

Figura 3 – Conhecimento



Fonte: Wikimedia Commons.³

³ Autor: Xhienne. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikipedia_-_taste_the_fruit_of_knowledge.jpg.

É importante que pensemos nas variáveis que influenciam o comportamento do usuário quando da busca por alguma informação, tais como:

- a) os aspectos ambientais;
- b) seu papel na sociedade;
- c) sua personalidade;
- d) sua destreza no uso das tecnologias de informação e comunicação, dentre outros.

Sobre essas variáveis, bibliotecários devem dirigir suas ações de educação de usuários, buscando, sempre, amenizar toda e qualquer ansiedade negativa junto ao processo de busca por informação. Dessa forma, podemos entender que o bibliotecário apropria-se de um papel indispensável para o usuário, tornando-se um mediador entre as demandas de informação de seus usuários e as fontes de informação propriamente ditas.

Por isso, esta disciplina – Educação de Usuários – se estabelece como parte indispensável à formação do bibliotecário contemporâneo, pois espera-se que o bibliotecário, como um mediador, possa oportunizar as mais variáveis fontes de informação aos seus usuários, bem como educá-los quanto ao acesso e uso ótimo das informações disponibilizadas. Ressalta-se, no que diz respeito à educação de usuários, que são os fazeres que se desenvolvem no processo de educação e treinamento do usuário que contribuirão para sua formação em informação.

Dessa forma, percebemos que o bibliotecário deverá estruturar programas de educação de usuários com o intuito de facilitar o percurso em busca da competência em informação. As estratégias deverão buscar desenvolver habilidades e competências necessárias para a conquista da autonomia do aprender a aprender por parte dos usuários, permitindo a gestão efetiva de seu próprio percurso de vida, seja ela pessoal e/ou profissional.

1.4 USUÁRIOS: CONHECER PARA EDUCAR

Muito bem, nosso objetivo agora será fazer uma revisão de literatura sobre os conceitos que envolvem a discussão da formação dos usuários. Com isso, objetiva-se revisitar as questões mais relevantes estudadas no preâmbulo da Biblioteconomia por meio da análise de artigos, pesquisas, procedimentos, discussões e conclusões sobre o estado da arte da formação de usuários.

Como discutido na seção anterior, a sociedade contemporânea tem sido fortemente marcada pelas novas tecnologias de informação e comunicação, demandando dos bibliotecários novos métodos, perspectivas de trabalho e relacionamentos, capazes de propiciar aos seus usuários habilidades e competências que culminaram no acesso e uso adequado dos mais diversos tipos de informação, disponíveis nos mais diferentes suportes informacionais.

Dessa forma, fica claro que os fazeres do bibliotecário precisam evidenciar o processo de educação de usuários, ação que tornará os usuários das respectivas unidades de informação agentes autônomos no uso dos mais diversos recursos de informação, potencializando o processo de construção de conhecimento, conforme vimos anteriormente.

Sob essa perspectiva, é indispensável, no contexto conceitual dos estudos de usuários, entender duas expressões que fundamentam os possíveis resultados de um bom programa de educação de usuários, são elas: competências e habilidades, as quais, no tempo próprio, iremos analisar de forma mais específica.

Ressalta-se aqui, portanto, que o primeiro conceito – competências – estratifica uma pessoa qualificada, que possui conhecimento, sabedoria e habilidades suficientes para realizar determinada tarefa ou situação. Já o segundo: habilidades, constitui-se na capacidade física ou mental que estratifica a capacidade adquirida ao relacionar informações, julgar, compreender fenômenos, etc. Sendo que as habilidades devem ser desenvolvidas na busca das competências.

Figura 4 – Estas são habilidades que um jogador de futebol deve realizar bem para ser considerado muito competente. Se ele não possui todas elas, pode até ser considerado um bom jogador, mas sabe que deverá trabalhar para desenvolver as habilidades que não domina e, assim, aumentar sua competência



Ser bom na
marcação

Ter grande
velocidade

Saber bater uma
falta

Driblar com
eficiência

Ser goleador

Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.⁴

Assim sendo, para melhor compreensão das relações existentes entre as competências e habilidades aos programas de educação de usuários, iremos, agora, iniciar o entendimento sobre quem são, de fato, os usuários propriamente ditos.

⁴ Primeira imagem: jogador na marcação. Autor: *Marcello Casal Jr/Agência Brasil*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lu%C3%ADs_Fabiano#/media/File:FIFA_World_Cup_2010_Brazil_North_Korea_5.jpg; Segunda imagem: jogador veloz. Autor: *Ronnie Macdonald*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Alexandre_Pato#/media/File:Alexandre_Pato_%26_Emanuel_Ebou%C3%A9_Emirates_Cup_2010.jpg; Terceira imagem: cobrança de falta. Autor: *Wonker*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Cobran%C3%A7a_de_falta#/media/File:Van_Persie_Free_Kick_cropped.jpg; Quarta imagem: drible. Autor: *Andre Kiwitz*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lionel_Messi#/media/File:Messi_olympics-soccer-11.jpg; Quinta imagem: gol. Autor: *uwdigitalcollections*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Comemora%C3%A7%C3%A3o_de_gol#/media/File:Soccer_game.jpg.

1.4.1 Usuários? Quem são esses?

Isso mesmo, usuários! A expressão “usuários” externa o cerne dos fazeres bibliotecários, pois, de antemão, é importante que saibamos que o fazer bibliotecário deve sempre ser dirigido às necessidades de informação de seus consulentes, ou, usuários. Revisitando Cunha (2008, p. 372), percebemos o usuário como “a pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimos, ou pela solicitação, entre outros serviços”. Para além disso, pode-se ainda, considerar os usuários como sujeitos que mantêm com a informação alguma relação, usando das mais diversas fontes de informação disponíveis, sejam elas tradicionais e/ou eletrônicas.

Ressalta-se ainda, por meio de Dias (2004), que a expressão usuário se refere, também, ao profissional que proporciona o acesso aos serviços e produtos de uma determinada unidade de informação, bem como, conforme vimos anteriormente, àqueles que fazem o uso dos serviços e produtos disponibilizados pelas referidas unidades de informação.

Para efeitos de contextualização, é importante lembrar que, em alguns casos, os termos: comunidade, cliente, consulente e leitor são utilizados como sinônimos do termo usuário. A literatura da área apresenta-nos dois tipos de usuários, em uma esfera mais ampla de análise, são eles:

- a) usuários reais: os sujeitos envolvidos efetivamente com o uso das respectivas unidades de informação;
- b) não usuários: sujeitos que possuem todos os requisitos necessários para a utilização das unidades de informação e que ainda não fazem o uso devido.

Segundo Mota (2013, p. 20), os usuários podem ser categorizados de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 1 – Categorias de usuários e suas definições

USUÁRIOS	DEFINIÇÃO
Com necessidades especiais	Pessoas portadoras de deficiências visuais ou auditivas, ou com necessidades físicas específicas ou distúrbios de aprendizagem.
Em experiência	Pessoa física ou jurídica, que utiliza um sistema de informação, por um período limitado de tempo, para verificar ou testar sua utilidade.
Experiente	Pessoa que, utiliza de forma regular a unidade de informação e está familiarizada com a maioria de suas funções.
Externo	Pessoa que, embora não pertencendo a determinada instituição, tem autorização para utilizar os produtos e serviços de sua biblioteca.
Interno	Pessoa cuja atividade vincula-se direta ou indiretamente, ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da instituição na qual está inserida a unidade de informação.
Novato	Pessoa que nunca utilizou a unidade de informação.
Problema	Pessoa que tem comportamento incompatível com as normas de funcionamento do centro de informação.

Fonte: Mota (2013, p. 20).



Pensar os usuários no contexto das unidades de informação é uma condição indispensável, todos os fluxos gerenciais de uma unidade de informação devem, de certa forma, dirigir-se às necessidades e demandas de seus usuários. Para tanto, os estudos de usuários continuam sendo um processo determinante à gestão efetiva das bibliotecas, sobretudo quando encontram-se bem estruturados, buscando trazer à tona os comportamentos informacionais dos usuários, por meio dos quais se poderá implementar ações relacionadas às possíveis deficiências relacionadas ao acesso e uso efetivo da informação.

Por assim dizer, a implantação de um processo contínuo de estudos de usuários para investigar os comportamentos de informação, com o intuito de gerar um ambiente organizacional criativo e inovador no que diz respeito à proposição de serviços e produtos de informação é de fundamental importância ao fazer bibliotecário. Como vimos, o bibliotecário como mediador entre a necessidade de informação de seu usuário e as respectivas fontes de informação, precisa estar bem preparado para servir.

1.4.2 Contextualizando as expressões: treinamento/ orientação de usuários

O percurso dos estudos de usuários – para alguns, datados desde a segunda metade da década de 1940 – fez com que vários conceitos semelhantes se fizessem presentes na literatura da área. Por este motivo, torna-se relevante diferenciar estes conceitos, para melhor entendimento, pois, lembre-se, nosso objetivo é entender o processo de educação de usuários, que, como veremos, é uma dimensão mais ampliada dos estudos de usuários, podendo até ser concebido como resultante dos respectivos estudos.

Assim sendo, vamos aos conceitos.

Treinamento de usuários, segundo Dias (2004) é parte do processo de educação, em base repetitiva. Compreende ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso de bibliotecas e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessários para tal.

Invariavelmente, há dúvidas entre os termos. De toda forma, o treinamento é parte do processo de educação do usuário, que por sua vez, é contínuo, sistemático, estruturado e bem mais amplo. Assim sendo, o treinamento objetiva propiciar meios e/ou estratégias que potencializem as competências ao uso específico de determinado serviço e/ou produto, auxiliando-o em seu percurso de pesquisa e informação.

Ao bibliotecário, o treinamento constitui-se em uma tarefa dirigida às demandas explicitadas pelos seus usuários, como forma de capacitá-los, empoderando-os para o acesso e uso dos serviços disponíveis nas bibliotecas. Sob essa perspectiva, o treinamento é um processo de orientação do usuário ao uso de um serviço ou produto específico e deve evidenciá-lo como produtor e leitor da informação.

Diante do exposto, bibliotecários devem revisitar os objetivos e a missão de suas unidades de informação para que possam estruturar sistemático planejamento que reflita os anseios da organização, bem como os anseios de seus usuários. O foco de um consistente planejamento dirigido ao treinamento/orientação de usuários deve se manter sobre as questões elementares relacionadas ao acesso e uso da própria unidade de informação, ou seja, as normativas que dirigem a unidade de informação, fazendo conhecer

aos seus usuários os procedimentos norteadores das relações entre usuários, bibliotecários e a própria unidade de informação. Por isso, a produção da documentação orgânica das unidades de informação é um tema tão significativo, o qual será tratado em outra disciplina do curso.

Ressalta-se, ainda, que a fase inicial de treinamento/orientação do usuário demanda um olhar atento do bibliotecário em relação ao comportamento de seus usuários. Trata-se de uma abordagem observacional, pela qual o bibliotecário deve perceber quais são as habilidades e competências preexistentes e aquelas que precisarão ser desenvolvidas para uma melhor autonomia para o acesso e uso da informação.

Corroborando essa perspectiva, Dias (2004, p. 37) diz que “a partir da observação desses comportamentos e daquilo que os motiva, controla, direciona e reforça, é possível modificá-los” e, certamente, o treinamento/orientação de usuários poderá muito contribuir a personificação de atitudes que reflitam um melhor comportamento informacional de busca e uso efetivo das unidades de informação.

No início de nosso conteúdo, vimos que as novas tecnologias de informação e comunicação, presentes de forma massiva na maior parte das unidades de informação espalhadas no país, têm dado o “tom” da prática bibliotecária e, sobretudo, da ação de busca, acesso e uso da informação pelos usuários. Diante disso, substancializa-se o desenvolvimento do processo de treinamento/orientação de usuários, pois os avanços tecnológicos têm demandado dos usuários novas habilidades e competências, sem as quais tornar-se-á impossível acessar o conhecimento produzido pela humanidade.

Não se pode partir do pressuposto de que todos os usuários estejam aptos ao uso de fontes de informação eletrônicas, tais como: periódicos eletrônicos, bases de dados especializadas, bibliotecas digitais e virtuais, repositórios digitais, etc.; o que evidencia, ainda mais, como dito anteriormente, a eminente necessidade de desenvolver tais treinamentos/orientações para o efetivo uso das referidas fontes. A ação bibliotecária de treinar/orientar seus usuários poderá definir sua condição em relação à marginalização do mundo digital e/ou a sua autonomia e independência no mundo digital.

Figura 5 – Os diferentes graus de habilidades e competências dos usuários de uma unidade de informação impõem ao bibliotecário a responsabilidade de pensar formas de treinamento e orientação



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.⁵

⁵ Primeira imagem: sala com usuários ouvindo palestra em pé na biblioteca. Autor: *Felix Ling*. Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Special:library#/media/File:Fee.library.tour.jpg>; Segunda imagem: ensinando grupo pequeno com um laptop. Autor: *Ellis Christopher*. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Pete_Forsyth_demonstrating_Wikipedia_use_by_Ellis_Christopher.jpg; Terceira imagem: sala de alunos com computadores. Autor: *Pavla Pelikánová*. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Overview_of_class_of_Senior_Citizens_write_Wikipedia_in_MLP,_2014-11-04.JPG.



No que diz respeito às expressões treinamento e orientação, apesar de sua importância para o fazer biblioteconômico, Caregnato (2000) diz que, hoje, elas são consideradas em desuso. Ambas estão relacionadas a modelos educativos contestados pelos teóricos da educação, tais como o mecanicismo (repetição de ação como forma de provocar uma resposta desejável) e vários outros, que não são nossos objetos de estudo para o momento. A autora sugere o não uso das respectivas expressões, já que, para o atual contexto, a expressão que dá nome à nossa disciplina tem sido a mais utilizada, expressão esta que apresentaremos no próximo tópico de forma breve, pois daremos ênfase a ela em outra unidade.

1.4.3 Educação de usuários

Pois bem, é chegada a hora de entendermos melhor o nosso objeto de estudo, ou seja, o foco de nossa disciplina. Assim sendo, é preciso que iniciemos entendendo que a educação de usuários, bem como todas as outras expressões que envolvem o desenvolvimento de atitudes e comportamentos para o acesso e uso da informação, invariavelmente, são utilizadas sem a exata dimensão do que de fato as envolvem.

É importante lembrar que a maioria dessas expressões, como treinamento, orientação, instrução, etc.; foram cunhadas no contexto anglo-saxônico, possuindo múltiplos significados em consonância com os estudos e aplicações desenvolvidos em cada país.

Em nosso país, apesar de o desenvolvimento dos estudos de usuários remontar à década de 1940, percebe-se certa escassez de literatura que trate especificamente do tema e de suas variáveis, como, por exemplo, a própria educação de usuários. Hipoteticamente, esse fato pode ser devido às incipientes pesquisas e experiências desenvolvidas pelos bibliotecários em suas unidades de informação. Lembramos, aqui, que as unidades de informação devem, também, constituir-se de amplo, sistemático e profícuo laboratório para experimentação dos fazeres bibliotecários, por meio dos quais poderão ser aprimorados os serviços e produtos das referidas unidades, sempre em função de um melhor relacionamento com os seus usuários.

Em um contexto mais amplo de pesquisa e estudos, especificamente o de língua inglesa, a educação de usuários é apresentada por uma variedade de expressões que se relacionam especificamente com esse tema. Essas expressões evidenciam o próprio desenvolvimento e aperfeiçoamento do fazer “educativo” dos usuários. Termos como os listados na Figura 6 podem ser facilmente encontrados na literatura inglesa, retratando o desenvolvimento e a prática do processo “educativo” dos usuários das mais diversas unidades de informação.

Figura 6 – Expressões da língua inglesa – e suas respectivas traduções para o português – relacionadas ao processo educativo de usuários nas diferentes unidades de informação

<i>user education</i> (educação de usuários)	<i>library training program</i> (programa de treinamento bibliotecário)	<i>library literacy instruction</i> (alfabetização bibliotecária)
<i>bibliographic instruction</i> (instrução bibliográfica)	<i>library user education</i> (educação de usuários de biblioteca)	<i>user instruction</i> (instrução de usuários)
<i>user training</i> (treinamento de usuários)		

Fonte: Produção do próprio autor.

No cenário latino-americano, segundo Pereira (2010, p. 39):

Já na década de 80, países como Colômbia, Costa Rica, Peru e Venezuela integram-se ao projeto multinacional gerenciado pela Organização dos Estados Americanos (OEA), que estabelecia o desenvolvimento de programas nacionais de bibliotecas, nos quais se incluía a formação dos usuários com o intuito de habilitá-los ao uso de ferramentas e fontes de informação para busca de conteúdos, e facilitar, de forma permanente, a educação continuada. Este tipo de direcionamento caracteriza o processo de educação de usuários como uma ação processual, sistemática e continuada, distanciando-se de ações pontuais e pouco consistentes.

Nessa perspectiva, para melhor entendimento do que venha a ser a educação de usuários, revistando o dicionário Houaiss (2004, p. 265), a expressão educação é definida como “conjunto dos métodos empregados nesse processo; instrução, ensino, desenvolvimento metódico de faculdade, sentido, órgão etc.” Ou seja, a educação de usuários necessariamente demanda uma arquitetura sistemática de atividades e ações que caracterizem os métodos empregados metodicamente ao processo de educar os usuários da informação, visando sua emancipação no mundo informacional.

Considerando esse pressuposto teórico, torna-se latente o quão significativo é o papel do bibliotecário como educador, pois educar para o acesso, uso e produção de conhecimento é uma necessidade na sociedade contemporânea, que demanda, para esse fim, profissionais altamente capacitados. Nas unidades de informação brasileiras, sobretudo as de nível básico e fundamental de ensino, faz-se urgente inserir bibliotecários e professores como colaboradores indispensáveis ao desenvolvimento das novas habilidades e competências latentes aos usuários desse contexto mutável, criativo e inovador, o qual apresenta-se de forma desafiadora aos mais diversos usuários da informação.

Ainda sobre essa mesma questão, revisitando Cunha (2008, p. 142), a expressão educação de usuários refere-se “aos programas que ajudam o usuário a alcançar destreza na utilização do potencial informacional existente no acervo”, ou seja, aqui temos um olhar específico da área biblioteconômica para caracterização exata do que venha a ser a educação de usuários. Ou seja, este conceito deve culminar na estruturação de programas que eduquem os usuários ao manuseio das mais diversas fontes de informação, estejam elas registradas nos moldes tradicionais e/ou eletrônicos.

A formação de usuários no Brasil não se constitui em um processo recente. Desde meados da década de 1950, bibliotecários desenvolveram inúmeros programas de educação de usuários, os quais objetivaram aproximar as bibliotecas de seus consulentes (DUDZIAK, 2001). Nesse período, é claro que esses programas não obtiveram a dimensão conceitual apresentada no parágrafo anterior, mas, de toda forma, caracterizaram o início dos fazeres bibliotecários para esse fim no país.

Segundo Dudziak (2001, p. 51), “[...] a primeira referência à educação de usuários foi um curso organizado em 1955 por Terezine Arantes Ferraz que tratava da temática em questão.” Complementando, Belluzzo (1989, p. 15) acrescenta que “[...] a maior parte dos trabalhos [relacionados ao tema] desde então corresponde à descrição de experiências individuais e/ou relatos de casos, sendo o número de pesquisas e artigos de revisão bastante escassos.”



Curiosidade

Quem foi Terezine?

Você já tinha ouvido falar em *Terezine Arantes Ferraz*? Não? Então, fique sabendo que ela foi uma bibliotecária brasileira de renome internacional. *Terezine* foi professora das disciplinas “Documentação e Pesquisa Bibliográfica” e “Documentação” na *Universidade de São Paulo (USP)*. Publicou dois livros na área e participou de vários cursos internacionais na área de Biblioteconomia, todos a convite da *Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO)*. Também foi coordenadora da biblioteca do *Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)* (Figura 7), que, sob a sua gestão, foi reconhecida como um modelo de organização, servindo de padrão para sistemas que foram desenvolvidos mais tarde. Faleceu em 1985.

Fonte: INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES. Organograma IPEN. **IPEN**, São Paulo, c2017. Disponível em: https://www.ipen.br/portal_por/portal/interna.php?secao_id=397. Acesso em: 20 set. 2015.

Figura 7 – Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)



Fonte: Biblioteca Digital da Memória da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).⁶

Evidencia-se, desde então, certa preocupação entre a classe bibliotecária brasileira em desenvolver atividades de educação e treinamento de usuários. Um nome de destaque nessa área é o da educadora e pesquisadora *Neusa Dias de Macedo*, que, em meados de 1972, ministrou o curso sobre orientação bibliográfica a professores de nível secundário. Além do curso ministrado, essa pesquisadora muito contribuiu para a pesquisa na área, publicando diversos artigos e outros trabalhos no Brasil e no exterior em torno da temática em questão.

Em 1974, o Grupo de Integração do Sistema de Bibliotecas da USP (GIBUSP), visando o estabelecimento de um programa padrão de orientação bibliográfica para a USP, criou uma Comissão de Orientação Bibliográfica, que, mais tarde, foi desfeita (DUDZIAK, 2001).

Dudziak (2001, p. 32) aponta alguns nomes que podem ser considerados precursores da competência em informação no Brasil: “Breglia, 1986; Cerdeira, 1975; Ferreira, 1989; Flusser, 1982; Imperatriz, 1986; Milanesi, 1986; Rabello, 1980, e Targino, 1983.” Na década de 1990, desenvolvem-se, com maior proporção e sistematização, projetos e trabalhos em torno da educação de usuários, de cujos autores, vale a pena destacar os seguintes: “Alves, 1992; Cysne, 1993; Faria, 1999; Fernandes e Verni, 2000; Ferreira, 1995; Litto, 1997/1998; Martinez e Calvi, 1998; Milanesi, 1997; Neves, 2000; Obata, 1999, e Perroti, 1990” (DUDZIAK, 2001, p. 32).

Essa mesma autora acrescenta:

[...] ressalta-se o ineditismo dos projetos PROESI – Programa de Serviços de Informação em Educação (ECAUSP) direcionado à biblioteca interativa e ainda, ao NCE – Núcleo de Comunicações e Educação também desenvolvido na ECA-USP, voltado às interrelações entre Comunicação e Educação. (DUDZIAK, 2001, p. 32).

⁶ Disponível em: <http://memoria.cnem.gov.br/memoria/CronologiaUnidade.asp?Unidade=IPEN>.

Destaque-se, ainda, o trabalho da bibliotecária e pesquisadora *Maria Alice Barroso*, do Rio de Janeiro, em que se refere ao papel educacional da biblioteca pública como disseminadora da cultura e da educação, socialização da informação e do conhecimento, de ampliação social, educação continuada e permanente (BARROSO, 1998 *apud* DUDZIAK, 2001). Outro trabalho relevante foi produzido pelos bibliotecários da *Universidade Federal Fluminense (UFF)* (LUCK *et al.*, 2000 *apud* DUDZIAK, 2001), que analisa o papel da biblioteca universitária como agente mediador no processo de mudança do modelo pedagógico e curricular.

Como se percebe, a preocupação em contribuir com a educação de usuários no Brasil vem de longa data. No que tange ao público infantil e juvenil brasileiro, pouco se tem produzido a respeito no Brasil. Em artigo recente, por exemplo, Campello (2010) apresenta um levantamento da literatura nacional existente sobre o papel educativo de bibliotecários em bibliotecas escolares abrangendo um período de 1990 a 2007. A autora revela que foram identificados apenas 20 trabalhos ao todo. Entre eles, destaca-se o artigo de Carvalho (1981), que revisa a educação de usuários de bibliotecas escolares, evidenciando significativa necessidade de outros estudos, pesquisas e práticas nesse sentido no contexto específico das bibliotecas escolares, já que no contexto das bibliotecas universitárias a questão da educação de usuários encontra-se bem mais desenvolvida.



1.4.4 Atividade

O objetivo principal da leitura e análise do conteúdo desta unidade é que você tenha compreendido o conceito central de: educação de usuários. Mas, como vimos ao longo dessa unidade, outros conceitos importantes estão por trás desse tema e, por isso, seria importante que você não apenas os retomasse, como também buscasse explicá-los com suas próprias palavras e a partir de sua própria ótica. Sendo assim, propomos que busque apresentar suas definições para as seguintes expressões:

a) sociedade da informação:

b) unidades de informação:

c) usuários da informação:

d) educação de usuários:

Resposta comentada

No que diz respeito à questão proposta, é certo que há variáveis de abordagens e contextos que se relacionam com cada uma das expressões elencadas para que possam ser definidas. De toda forma, alguns elementos teóricos são marcantes e as permeiam e você poderá compará-los com as definições que desenvolveu para cada expressão:

- a) sociedade da informação: segundo Cunha (2008), a sociedade da informação se constitui de um conglomerado humano cujas ações de sobrevivência e desenvolvimento se baseiam na criação, uso, armazenamento e disseminação intensa dos recursos de informação e do conhecimento, mediados pelas tecnologias da informação e comunicação. Essa resposta afirma e atesta a latente necessidade de educar os sujeitos inseridos em tal contexto para o acesso e uso efetivo da informação. Portanto, perceber a sociedade da informação como a manifestação de processos inerentes à informação propriamente dita é fator determinante para se pensar a gestão das unidades de informação e, por meio delas, as ações de educação dos usuários da informação;
- b) unidades de informação: caso tenha relacionado a expressão a uma entidade encarregada de adquirir, processar, armazenar e disseminar informações, com o objetivo de satisfazer as necessidades de informação dos usuários, você acertou a questão. Em muitos casos é sinônimo de biblioteca, centro, serviço e sistema de informação; agência de informação, centro de informação. Assim sendo, fica evidenciado, mesmo que indiretamente, o papel fundamental de tais unidades de informação, que se caracterizam como organizações capazes de suprir as demandas da própria sociedade da informação, sendo, de certa maneira, as instâncias, por natureza, gerenciadoras da própria informação registrada pela sociedade informacional;
- c) usuários da informação: de maneira generalizadora, podemos definir os usuários da informação como as pessoas que utilizam os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimos, ou pela solicitação, entre outros serviços. Por força do aprimoramento e aplicação das TIC aos fazeres das bibliotecas, pode-se, também, considerar os usuários de informação, remotos,

como pessoas que personificam os próprios usuários da informação, pois, cada vez mais, as bibliotecas têm virtualizado seus serviços e produtos, atendendo usuários de forma remota e não mais presencial

- d) educação de usuários: a princípio, pensar educação de usuários pode ser algo muito subjetivo, mas, se atentarmos para o desenvolvimento das ações bibliotecárias em função de seus usuários de informação, chegaremos a definições que necessariamente irão estratificar a educação de usuários necessariamente como um processo que demanda arquitetura sistemática de atividades e ações que caracterizem os métodos empregados ao processo de educar os usuários da informação, visando sua emancipação no mundo informacional.



1.4.5 Atividade

Nesta atividade o objetivo é avaliar as quatro situações fictícias e reconhecer em que categoria de usuário os indivíduos das histórias se enquadram, explicando que características o levaram à resposta:

- a) Neivaldo está no primeiro semestre do curso de graduação em Logística. Seu professor de Comportamento Organizacional pediu que os alunos fizessem um levantamento bibliográfico sobre um determinado assunto da disciplina, mas Neivaldo nunca tinha entrado em uma biblioteca em toda a sua vida e não sabia por onde começar.

- b) Adália não está empregada no momento e apenas se dedica ao seu mestrado na área de Medicina Nuclear. Com o objetivo de realizar uma consulta bibliográfica, ela foi à biblioteca de uma autarquia federal que possui um grande acervo sobre tecnologia nuclear, que é o tema de sua dissertação.

- c) Célio é pesquisador de um importante órgão de saúde pública e precisa ter acesso remoto às fontes de pesquisas disponíveis no *Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)*. Para conseguir, ele se reportou à biblioteca do órgão solicitando seu cadastramento.

- d) Abigail é aluna do curso de Ciência da Informação. Ela, que sempre foi fascinada por bibliotecas, é frequentadora assídua de uma unidade de informação que fica muito próxima de onde mora. A biblioteca é bastante moderna e conta com espaços multimídia, para leitores especiais, expositivos, pe-

riódicos, atualidades. É muito provável que Abigail já tenha utilizado a maioria dos serviços oferecidos pela instituição.

Resposta comentada

Categorias dos usuários:

- a) Como percebido, Neivaldo buscou a biblioteca pela primeira vez por força de uma orientação de seu professor de Comportamento Organizacional, o qual solicitou um levantamento bibliográfico. A partir desse cenário, é possível identificar Neivaldo como um usuário novato, que nunca havia utilizado de unidade de informação.
- b) Adália, por força de sua pesquisa de mestrado, a qual demandou uma pesquisa bibliográfica, reportou-se à biblioteca de uma autarquia especializada em seu objeto de pesquisa. Por isso, no que diz respeito ao seu tipo de usuário, podemos identificá-la como uma usuária externa, pois, embora não pertença à instituição onde realizou seu levantamento bibliográfico, obtinha autorização para utilização de tal biblioteca. Este é um procedimento bastante comum no Brasil, já que a maioria das bibliotecas são abertas ao público externo, com algumas especificidades relacionadas aos direitos desses usuários externos.
- c) Como é possível perceber, Célio já é um importante pesquisador de determinado órgão de saúde pública. Sua necessidade é por acesso aos conteúdos do *Portal de Periódicos da CAPES*, por isso, solicitou seu cadastramento junto à biblioteca de seu órgão. Esse fato o caracteriza como um usuário interno, ou seja: pessoa cuja atividade vincula-se direta ou indiretamente ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da instituição na qual está inserida a unidade de informação.
- d) Por fim, a usuária Abigail aparentemente pode ser descrita como uma “ratinha” de biblioteca. É assídua e, por isso, provavelmente já usufruiu de todos os serviços e produtos da biblioteca que frequenta. Dessa forma, Abigail se caracteriza como uma usuária experiente, pessoa que utiliza de forma regular a unidade de informação e está familiarizada com a maioria de suas funções.

Semestre

5

1.5 CONCLUSÃO

Nesta primeira unidade, pôde-se perceber que o intuito desta disciplina é desvendar os fazeres bibliotecário em uma perspectiva humanista, considerando os usuários e não usuários da informação como o princípio norteador de seus fazeres e proposições.



Assim sendo, perceber o atual contexto da sociedade torna-se condição indispensável ao profissional bibliotecário, pois, por meio do entendimento da própria sociedade, será possível, de forma aprimorada, direcionar melhor os serviços e produtos das unidades de informação para as demandas dos sujeitos da sociedade em questão, caracterizada por alguns como sociedade contemporânea.

É importante notar, ainda, que essa mesma sociedade também é intitulada por outros de sociedade da informação. Isso se deve, basicamente, pelo enorme aparato tecnológico disponível para o tratamento da informação (TIC), o que nos leva a entender que as tecnologias da informação e comunicação constituem a base da sociedade da informação.

E é justamente por conta dessas novas perspectivas relacionadas à produção, ao tratamento, à organização e disseminação da informação, processos estes potencializados pela aplicação das TIC, que outras habilidades e competências em informação têm sido demandadas dos sujeitos partícipes da sociedade da informação. Demandas, estas, que podem constituir o direcionamento dos serviços bibliotecários, sobretudo no que diz respeito ao processo de educação desses usuários ao acesso e uso ótimo da informação, seja por meio de qual suporte for. Essa perspectiva de ação bibliotecária valoriza a prática biblioteconômica, dando à própria Biblioteconomia e aos bibliotecários significativo papel no contexto da atual sociedade.

A caracterização dos usuários da informação se faz importante já que são com esses usuários que lidaremos. Por isso, deveremos estabelecer procedimentos gerenciais capazes de externar suas demandas de informação, suas atitudes e comportamentos diante das unidades de informação, seus serviços e produtos, e, ainda, suas habilidades e competências em relação ao acesso, uso e produção de conhecimento, justificando, assim, à prática constante de implementação de estudos de usuários, capazes de fomentar a estruturação de bem articulados programas para esse fim.

Lembre-se de que os seus fazeres, quando bibliotecário, deverão, sempre, se articular com as necessidades informacionais de seus usuários. Caso contrário, a sua gestão será fadada ao insucesso, pois os usuários são, e continuarão sendo, a razão de ser da própria Biblioteconomia.

RESUMO

Na primeira seção, vimos, de forma rápida e pontual, o contexto da atual sociedade, caracterizada, por alguns, como sociedade contemporânea e, por outros, como sociedade da informação. Foram identificados outros elementos que caracterizam as respectivas expressões, enfatizando as tecnologias de informação e comunicação e, como consequência, as novas habilidades e competências em informação, demandadas dos sujeitos partícipes desse contexto social, que permanece em constantes mudanças e alterações.

Por conta disso, relacionou-se o contexto citado aos fazeres bibliotecários, com ênfase nas unidades de informação e em seu significativo papel no processo de educação dos usuários e não usuários de informação, sob a perspectiva de que o papel do bibliotecário torna-se cada vez mais latente, necessário e relevante ao processo de construção de conhecimento. Processo, este, que pode gerar a autonomia do aprender a aprender e, ainda, levar os usuários da informação ao aprendizado ao longo da vida.

A segunda seção apresentou as tipologias de usuários em unidades de informação, buscando caracterizá-los para fins de entendimento de suas variáveis, e trouxe um direcionamento da temática para a educação desses usuários, sob a perspectiva bibliotecária.

Revisitaram-se expressões que se confundem com a expressão educação de usuários, como treinamento e orientação, com o intuito de estabelecer, conceitualmente, suas diferenças. Foi trazido à tona o percurso do desenvolvimento dos estudos de usuários, caracterizando-os como norteadores de práticas mais contemporâneas, como a própria educação de usuários da informação.

Foi traçado, também, breve contexto terminológico, a partir da perspectiva inglesa, latino-americana e, por fim, brasileira, enfatizando o percurso da temática no Brasil, seus estudiosos e profissionais precursores, até que pudéssemos definir com clareza o que vem a ser educação de usuários.

Sugeriu-se, ainda, que o processo de estudos de usuários torna-se elemento indispensável à boa estruturação de programas de educação de usuários, os quais direcionam-se à geração de habilidades e competências informacionais, em um contexto dinâmico, mutável e inovador, objetivando a emancipação informacional dos usuários, a partir da apropriação de autonomia necessária para se enveredar pelo mundo da informação.



Sugestão de Leitura

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/9317/5802>. Acesso em: 3 nov. 2014.

GUEVARA, Arnaldo José de Hoyos; DIB, Vitória Catarina. **Da sociedade do conhecimento à sociedade da consciência**: princípios, práticas e paradoxos. São Paulo: Saraiva, 2007.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE

Na Unidade 2, trataremos dos estudos de usuários e todas as suas especificidades. Como vimos, são esses estudos que nos darão dados estratégicos para a elaboração de nossos programas de educação de usuários, por isso, a próxima unidade é de fundamental importância para que você possa compreender os estudos de usuários como processo inerente ao fazer bibliotecário. Trataremos também de apresentar algumas barreiras existentes entre os usuários e a informação, condição capaz de marginalizar e cercear os usuários em um contexto no qual a informação torna-se, cada vez mais, insumo básico para as relações sociais. Dessa forma, revisitar essas barreiras, com o intuito de preparar as unidades de informação para o rompimento das dificuldades no acesso e uso da informação, torna-se uma missão determinante para a prática bibliotecária. Vamos lá?

REFERÊNCIAS

ALVES, M. C. **A interação entre biblioteca e professor no Brasil**: o estado da arte. 1992. Dissertação (Mestrado) – PUCCAMP, Campinas, 1992.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Washington: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#importance>. Acesso em: 1 nov. 2009.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BREGLIA, V. L.; GUSMÃO, H. R. A informação como fator de democratização. **Revista Bras. Bibl. De Brasília**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 19-25, 1986.

CAMPELLO, Bernadete S. Perspectivas de letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. **Enc. Bibli.** R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, v. 15, n. 2, p. 184-208, 2010.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CARVALHO, M. C. Educação de usuários em bibliotecas escolares: considerações gerais. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 22-29, 1981.

CERDEIRA, T. A biblioteca escolar no planejamento educacional. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 8., 1975, Brasília. **Anais...** Brasília: [s.n.], 1975.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008.

CYSNE, F. P. **Biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: Ed. UFC, 1993.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48 p. Disponível em: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf. Acesso em: 16 nov. 2014.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

FARIA, I. P. **Estação memória**: lembrar como projeto: contribuição ao estudo da mediação cultural. 1999. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

FERNANDES, D. M. S.; VERNI, M. L. A escola e a formação dos cidadãos. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do IFUSP. 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.



FERREIRA, S. M. S. P. **Serviço referencial**: caracterização e conceituação. 1989. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

FLUSSER, V. A biblioteca como instrumento de ação cultural. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11., 1982, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: [s.n.], 1982.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. aum. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

IMPERATRIZ, I. M. M. **Usuários de bibliotecas universitárias**: alunos de graduação dos cursos de Química, Farmácia e Bioquímica da USP (Campus São Paulo). 1986. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1986.

LITTO, F. M. Um modelo para prioridades educacionais numa sociedade de informação. **Pátio Rev. Pedag.**, Porto Alegre, v. 1, n. 3., 1997/1998.

MARTINEZ, L.; CALVI, G. **Escola, sala de leitura e bibliotecas criativas**: o espaço da cidadania e da comunidade. 3. ed. Petrópolis: Autores & Agentes & Assoc., 1998.

MILANESI, L. **A casa da invenção**: biblioteca, centro de cultura. 3. ed. São Paulo: Ateliê, 1997.

MILANESI, L. **Ordenar para desordenar**: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MOTA, Larissa Barbosa da. **Programa de Formação de Usuário no Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados**: estudo de caso. 2013. 94 f. Monografia (Graduação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

NEVES, I. C. B. **Pesquisa escolar nas séries iniciais do ensino fundamental em Porto Alegre**: bases para um desempenho interativo entre sala de unidade e biblioteca escolar. 2000. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

OBATA, R. K. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 91-103, 1999.

PEREIRA, Rodrigo. **Aplicação da competência em informação no contexto escolar**: uma experiência no Colégio Militar de Campo Grande – MS. 2010. 228 f.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

PERROTI, E. **Confinamento cultural, informação e leitura**. São Paulo: Summus. 1990.

POZO, Juan. **Aquisição de conhecimento**: quando a carne se faz verbo. Tradução de Antonio Feltrin. Porto Alegre: Artmed, 2004.

RABELLO, O. C. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de bibliotecas**. 1980. Dissertação (Mestrado) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

TARGINO, M. G. L. **A biblioteca na concepção de escolares**: influências de variáveis do ambiente escolar. 1983. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1983.

Semestre

5

UNIDADE 2

ESTUDOS DE USUÁRIOS



2.1 OBJETIVOS GERAIS

Abordar os estudos de usuários sob uma perspectiva conceitual e histórica, suas principais abordagens e relações com os fazeres bibliotecários nas unidades de informação. Além de revisitar a literatura da área, identificando as principais barreiras do processo de busca de informação e discutindo as possíveis soluções para os problemas apresentados.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) avaliar o conceito de estudos de usuários a partir das perspectivas que os caracterizam em um contexto biblioteconômico;
 - b) caracterizar os tipos de abordagens dos estudos de usuários que prevaleceram a partir da década de 1970;
 - c) reconhecer o conceito de barreiras no processo de busca de informação;
 - d) definir os níveis de categorização das barreiras informacionais;
 - e) identificar os tipos de barreiras ao acesso e uso da informação e elaborar soluções para suplantá-las
 - f) reconhecer um comportamento informacional e definir o conceito de necessidades de informação.
-

2.3 PARA INÍCIO DE VIAGEM

A partir de agora, faremos uma “viagem”, altamente interessante e significativa, pelos estudos de usuários. Esteja pronto para perceber como se desenvolveram e consolidaram esses estudos, sua real importância, aplicação e suas nuances teóricas.

Revisitaremos alguns métodos e metodologias que envolvem o assunto de nossa unidade, bem como algumas descobertas relacionadas aos estudos da temática, suas limitações e possibilidades junto aos fazeres bibliotecários.

2.4 MAS POR QUE ESTUDAR OS USUÁRIOS?

No cenário biblioteconômico, a expressão “estudos de usuários” é corriqueira e muito lida e discutida. Já é fato, para nós, que a educação de usuário é uma consequência de bons e bem estruturados estudos de usuários, pois, como discutido na Unidade 1, são processos capazes de proporcionar dados estratégicos aos gestores das unidades de informação.

Figura 8 – Estudos de usuários



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.⁷

⁷ Primeira imagem: dados. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/dos-dados-morrer-purple-jogo-jogar-303769/>; Segunda imagem: ferramentas. Autor: *OpenIcons*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/ferramentas-configura%C3%A7%C3%B5es-op%C3%A7%C3%B5es-98391/>; Terceira imagem: OK. Autor: *niekverlaa*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/polegar-favorito-m%C3%A3o-bra%C3%A7o-422147/>.

Todo esse cenário (Figura 8), demanda de nós, profissionais bibliotecários(as), entender de forma criteriosa o que são, de fato, os estudos de usuários, como se desenvolveram, suas aplicações e possíveis impactos à gestão das unidades de informação. Por isso, a partir de então, sustentados pelos discursos de *Nice Menezes de Figueiredo*, daremos início às discussões necessárias para os estudos de usuários no Brasil.

Pois bem, segundo Figueiredo (1994, p. 7),

os estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas e de maneira adequada.

Como é possível perceber na citação de Figueiredo (1994), os estudos de usuários constituem uma ferramenta estratégica, quando o objetivo é satisfazer as necessidades de informação destes. Esse contexto evidencia o significativo papel do processo citado no direcionamento das unidades de informação, por meio do gerenciamento dos serviços bibliotecários, a plena satisfação das demandas informacionais evidenciadas pelos usuários da informação. Não se pode esquecer de que esses mesmos estudos podem externar questões relacionadas aos fazeres bibliotecários capazes de lançar as ações das unidades de informação para além delas mesmas, baseando-se na necessidade de gerar novas demandas por informação e, conseqüentemente, trazendo para o mundo da informação os não usuários, definidos na unidade anterior.



Atenção

Já que estamos falando de não usuários, é importante lembrar que estes são aqueles sujeitos que possuem todos os requisitos necessários para a utilização das unidades de informação, mas que ainda não fazem o uso devido seja por que motivo for.

Assim sendo, torna-se claro que estes estudos constituem canais de comunicação que oportunizam, para unidades de informação e comunidades às quais elas servem, um meio de interação indispensável ao aperfeiçoamento dos serviços e produtos bibliotecários.

A partir dessa perspectiva, entende-se o quanto os estudos de usuários são importantes para a gestão das unidades de informação, permitindo-lhes antecipar as demandas de seus usuários, oportunizando os materiais, recursos e tecnologias de informação necessárias para o suprimento de suas necessidades por informação. É possível, ainda, pensar os estudos de usuários como estratégia ao planejamento bibliotecário, dirigindo as ações biblioteconômicas a partir do e para o imaginário de seus consulentes (usuários).

Nessa dimensão conceitual, é preciso que se pergunte (Figura 9):

Figura 9 – Questionamentos



Fonte: Pixabay.⁸

Como é possível perceber, uma biblioteca necessariamente precisa refletir e contribuir, significativamente, para que a comunidade servida possa usufruir de um instrumento altamente poderoso que é a solução de suas dificuldades e desafios. É preciso estar atento aos “clamores”, anseios dos usuários em questão, ou, caso contrário, a unidade de informação poderá não vir a fazer nenhum sentido à comunidade atendida. Não basta ter bibliotecas, é preciso que elas façam sentido para a comunidade servida!

Ainda revisitando Figueiredo (1994), segundo ela, a maioria desses estudos foram realizados a partir da segunda metade da década de 1940, conforme aventado anteriormente. A autora cita que, na *Conferência da Royal Society*, em 1948, suscitou-se relevante preocupação para com as necessidades dos usuários, enfatizando a orientação para esse fim. Outro momento significativo para os estudos sobre a temática foi a realização, em 1958, da *Conferência Internacional Científica*, em Washington.



Curiosidade

O berço da era da informação

No período entre 1945 e 1948, muitas novidades surgiram no contexto tecnológico, tais como: a fissão nuclear, o Eniac e o Univac-1 (os primeiros computadores), a descoberta da penicilina por *Alexander Fleming* (que recebeu o Nobel por isso), a quebra da barreira do som por um avião, a invenção do transistor, a fundação da *Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO)* e a publicação, pelo engenheiro *Vannevar Bush* (Figura 10), do artigo intitulado *As We May Think*, que pode ser traduzido por *Como nós pensamos*.

⁸ Autor: *ClickerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/steve-lambert-m%C3%A3os-falando-artista-32814/>.

Nesse artigo, Bush discutia como organizar e repassar à sociedade as informações que foram mantidas secretas durante a Segunda Guerra Mundial. No artigo, ele introduz a noção de associação de conceitos ou palavras na organização da informação, alegando ser esse o padrão que o cérebro humano utiliza para transformar informação em conhecimento. Segundo ele, os processos para armazenar e recuperar informação deveriam ser operacionalizados por associação de conceitos.

Figura 10 – Vannevar Bush



Fonte: Wikipédia.⁹

Em 1946, as ideias de Bush ensejaram a realização, em Londres, de uma conferência científica em que se discutiu muito pouco sobre informação. No entanto, o evento levou à realização da *Royal Society Scientific Information Conference* (tradução livre: Conferência da Real Sociedade sobre Informação Científica), em 1948, que durou dez dias e contou com cerca de 340 cientistas e documentalistas do mundo todo.

Fonte: BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 16, n. 3, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392002000300010&script=sci_arttext. Acesso em: 23 set. 2015.

É importante ressaltar que a perspectiva que se evidenciou nas conferências citadas anteriormente redimensionou os estudos de usuários pelo mundo. Abandonou-se um comportamento passivo em relação aos usuários e suas necessidades de informação, acionando-se uma postura mais efetiva e dinâmica das unidades de informação, as quais deixavam de tão-somente esperar os usuários em seus espaços para criar ações e novas demandas que atraíssem os usuários para suas dependências.

A partir daí, então, por força desse novo paradigma que se apresentava, a ação bibliotecária para gerar novas demandas por informação e, ainda, manter uma relação de maior proximidade com seus usuários, deu

⁹ Em domínio público. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Vannevar_Bush#/media/File:Vannevar_Bush_portrait.jpg.

início à criação de inúmeros novos serviços de informação. Muitos desses serviços, até hoje, são ofertados nas mais diversas bibliotecas espalhadas pelo país, considerando a mutável aplicação de novas tecnologias sobre eles, o que lhes dá um caráter de inovação e contextualização.

Na concepção de Figueiredo (1994, p. 7), o que realmente aconteceu com os estudos de usuários foi

[...] uma mudança de atitude em relação aos usuários: até então, adotava-se uma atitude passiva, aguardava-se que os usuários aparecessem e soubessem como fazer uso da informação disponível. A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, dinâmica, com criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados.

Da mesma forma que houve mudanças de atitude para com os estudos de usuários à época, no atual cenário é preciso que o olhar dos(as) bibliotecários(as) esteja direcionado aos “novos” usuários da informação. Estes são possuidores de habilidades e competências bastante desenvolvidas no que diz respeito ao mundo digital, mas, de certa forma, são desprovidos de conhecimentos sobre a própria informação no que diz respeito à sua validade, acreditação, relevância, cientificidade e, sobretudo, às formas de acesso e uso delas para a produção de novos conhecimentos.

Não se pode, de forma determinista, definir padrões de estudos de usuários. Tudo dependerá de seu contexto, dos objetivos e necessidades da própria comunidade servida pelas unidades de informação. Por isso, o desprendimento, dinamismo, compromisso e boa formação profissional tornam-se, cada vez mais, indispensáveis ao perfil dos(as) bibliotecários(as) na contemporaneidade.

Assim sendo, podem-se caracterizar os estudos de usuários de várias formas. Dentre as quais, Figueiredo (1994, p. 8) as define, de forma mais conveniente, a partir de duas perspectivas, quais sejam:

1. Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
2. Estudos orientados ao usuário, isto é, a investigação se dá sobre um grupo particular de usuários, sobre como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

A partir do que postula Figueiredo (1994), é importante que entendamos que essas duas perspectivas dos estudos de usuários se fundem e, de certa forma, são interdependentes, pois o estudo de uso se debruça em avaliar os serviços e produtos das unidades de informação, todos eles, sempre, sob a concepção de uso dos usuários. Observar sob a ótica dos usuários é importante, já que são os únicos capazes de testificar e dar credibilidade a tais serviços e produtos, pois não faria sentido dispensar esforços e dinheiro a serviços e produtos que não sejam utilizados pelos usuários das unidades de informação.

Assim sendo, o estudo de uso necessariamente busca a concepção avaliativa dos seus usuários, concepção essa que precisa ser considerada para efeitos de aperfeiçoamento dos serviços e produtos, bem como para o cancelamento e criação de outros.

Figura 11 – Os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca precisam ser necessários à comunidade que esta serve, caso contrário, a unidade de informação passa a ser dispensável e perde sua utilidade. E como saber o que oferecer? É preciso estudar seus usuários



Fonte: Flickr.¹⁰

Quando o aspecto se dirige aos usuários, a segunda perspectiva de Figueiredo (1994) demonstra que os estudos orientados aos usuários estão voltados exclusivamente ao estudo de atitudes, comportamentos de informação, apresentados pelos usuários da informação. Aqui, espera-se dos(as) bibliotecários(as) que utilizem de tais dados para a estruturação de programas de educação de usuários focados na perspectiva da competência em informação, metodologia que será enfatizada em outra unidade, pois, diante de determinados comportamentos, será possível estruturar ações que visem o desenvolvimento de competências informacionais capazes de educar os usuários da informação quanto ao melhor acesso e uso do conhecimento materializado e disponível pelos mais diversos suportes informacionais.

É importante ressaltar, para efeitos de melhor entendimento, que as décadas de 1970 e 1980 foram marcadas por estudos de usuários que mantinham o foco nos sistemas de informação, bastante conhecidos como abordagem tradicional ou paradigma clássico. Com base nesses sistemas, os estudos se debruçavam em identificar situações que evidenciassem o funcionamento e o uso das unidades de informação; consideravam os usuários apenas como um informante do sistema de informação; não consideravam os fatores desencadeantes da relação entre os usuários e as unidades de informação, ou seja, não se avaliava quais foram os fatores que os levaram até ela. Nessa perspectiva, ficava-se distante da identificação dos possíveis impactos da relação entre as unidades de informação e seus usuários no que dizia respeito a possíveis possibilidades de aprendizagem, ou seja, qual o impacto do uso das unidades de informação para a educação e desenvolvimento intelectual dos usuários. Dessa forma, todas as ações estavam dirigidas à própria organização e aos sistemas de informação propriamente ditos, distanciando-se dos desejos e anseios de seus usuários.

¹⁰ Autor: William Murphy. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/informatique/15358387733>.

A partir daí, então, inicia-se significativa ruptura da abordagem citada no parágrafo anterior, dá-se início a uma nova abordagem, intitulada de abordagem alternativa, conhecida na literatura da área como abordagem centrada no usuário.

Sob a perspectiva da abordagem alternativa, ou seja, centrada no usuário, o foco dos estudos e pesquisas ganham novo contexto, dirigindo-se a outras questões, como por exemplo (Figura 12):

Figura 12 – Abordagem centrada no usuário

Observar os sujeitos da informação como seres capazes de construir e serem construídos, bem como agentes ativos no processo de produção de novos conhecimentos.

Considerar de forma ampla e completa os usuários da informação, considerando suas experiências anteriores e sua orientação preexistente em relação às unidades de informação.

Enfatizar os aspectos cognitivos em relação a atitudes, comportamentos e ações do usuário.

Analisar, de forma sistemática e individualizada, os envolvidos nos processos biblioteconômicos e, também, mudar a orientação dos estudos de uma perspectiva puramente quantitativa para uma dimensão muito mais qualitativa.

Fonte: Produção do próprio autor.

Portanto, esta é uma abordagem que traz o sujeito cognoscente para o centro das discussões, dos estudos, das pesquisas e, consequentemente, das soluções em informação proporcionadas pelas unidades de informação.

É possível, a partir das premissas apresentadas, considerar que a abordagem alternativa seja capaz de manter melhor relacionamento entre os anseios de informação dos usuários das unidades de informação e a estruturação dos serviços e produtos de informação criados, fazendo com que haja sentido entre o sujeito em questão e a organização que objetiva servi-lo sem distinção.

Assim sendo, fica evidenciado que a abordagem alternativa se relaciona às necessidades e aos comportamentos de busca de informação, situações essas que se tornaram objetos de estudo nas últimas décadas.

Alguns desses estudos têm fundamentado as ações de pesquisa e prática no desenvolvimento de estudos de usuários sob a perspectiva citada acima, dentre os quais, vale a pena citar, por exemplo, o modelo de Wilson (1981) (Figura 13), o qual postula que as necessidades de informação não possuem sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, tais como:

Cognoscente

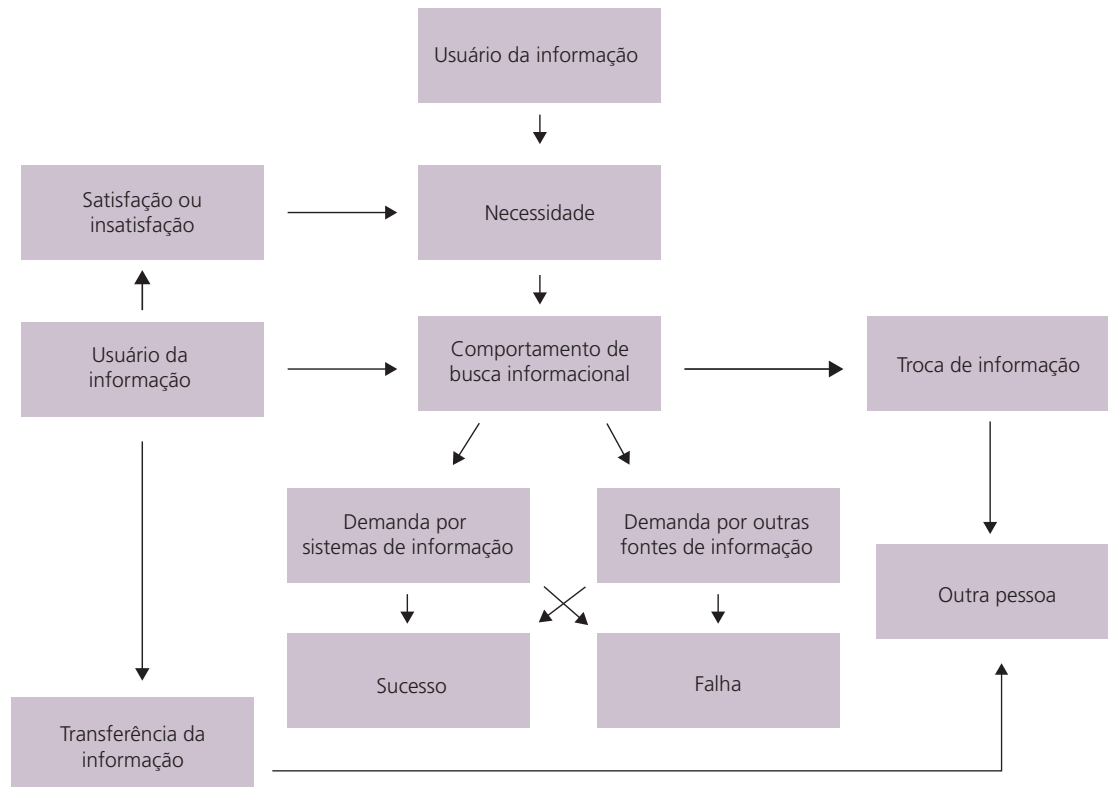
Segundo o dicionário *Caldas Aulete*, cognoscente é o sujeito que conhece, que toma conhecimento de algo e que tem autonomia no processo de construção de seu conhecimento.

AULETE, Caldas. **Dicionário Caldas Aulete**. [S.l.]: Lexikon, [201-].



fisiológicas; cognitivas e afetivas. Portanto, elas podem ser consideradas como necessidades secundárias, evidenciando, ainda, as dificuldades e barreiras encontradas pelos sujeitos e/ou usuários da informação, diante da busca de informação para suprir suas necessidades informacionais.

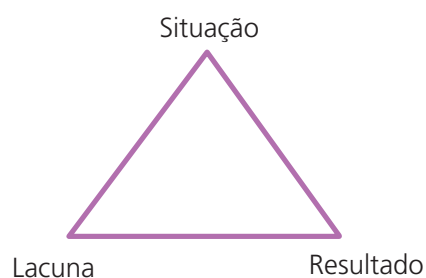
Figura 13 – Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007).

Outra proposição bastante conhecida no contexto biblioteconômico é a de Dervin (1983) (Figura 14). Segundo a autora, as pessoas constroem sentidos em seus mundos e, nesse processo de construção, elas estarão sempre usando a informação e outros recursos. Sua proposta busca entender as lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que poderão ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação, seu método ficou conhecido como *sense-making*, que em uma tradução literal pode significar: construção de sentido.

Figura 14 – Estrutura do modelo do *sense-making* de Dervin (1983)



Fonte: Martínez-Silveira e Oddone (2007).

A partir dos métodos apresentados, percebe-se que o sujeito torna-se o centro do processo de busca pela informação, sendo possível, então, observar o seu comportamento de busca e, a partir dele, estruturar inúmeras estratégias para o aprimoramento das habilidades e competências nos sujeitos no que diz respeito à busca e ao uso da informação.

Ressalta-se, aqui, que há outros modelos de busca e comportamento informacional que muito contribuirão e contribuem para o desenvolvimento dos estudos sobre usuários de informação, os quais poderão ser encontrados como sugestão de leitura complementar dessa unidade.



2.4.1 Atividade

Figueiredo (1994) caracteriza os estudos de usuários a partir de duas perspectivas. Que perspectivas são essas e de que forma elas se correlacionam?

Resposta comentada

Como se pôde perceber, são duas as perspectivas que caracterizam os estudos de usuários por Figueiredo (1994). A primeira dirige os estudos para o uso da biblioteca, evidenciando seus serviços e produtos, devendo orientar tais estudos, sempre, para as necessidades de uso da biblioteca pelos usuários. Nesse sentido, a relação dos usuários com a biblioteca e o que ela lhes tem ofertado é a questão, diferentemente da segunda perspectiva, na qual os usuários, a partir de seus comportamentos e atitudes são o cerne dos estudos. Ou seja, a segunda perspectiva traz os usuários como centro dos estudos, e não a biblioteca, como se percebe na primeira perspectiva.

Assim sendo, ambas as perspectivas mantêm estreito e determinante relacionamento, pois os estudos desencadeados por uma das perspectivas citadas contribuirá, de forma significativa e sistemática, para os estudos da outra perspectiva, ou seja, elas se complementam em função de tornar a gestão das unidades de informação cada vez mais orientada às demandas dos usuários da informação.



2.4.2 Atividade

Avalie as assertivas a seguir e determine, a partir da característica descrita, de qual abordagem sobre estudos de usuários se trata:

- a) Foco no funcionamento e uso da informação:

- b) As experiências dos usuários são levadas em consideração quando da sua relação com as unidades de informação:

- c) Usuários alimentam o sistema:

- d) Foco nos fatores que levam os usuários ao uso das unidades de informação:

- e) Estudos mais qualitativos:

- f) Estudos mais quantitativos:

- g) Os sistemas de informação são o foco dos estudos, pesquisas e soluções em informação:

- h) Modelo de Wilson (1981) e Modelo de Dervin (1983):

Resposta comentada

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| a) Estudos de uso. | e) Estudos de usuários. |
| b) Estudos de usuários. | f) Estudos de uso. |
| c) Estudos de uso. | g) Estudos de uso. |
| d) Estudos de usuários. | h) Estudos de usuários. |

2.5 BARREIRAS NA BUSCA PELA INFORMAÇÃO

Ao tratarmos do assunto barreiras de acesso e uso da informação pelos usuários das unidades de informação, é importante enfatizar que o processo de informação dificilmente conseguiria alcançar as perspectivas informacionais dos usuários, considerando que, segundo Silva *et al.* (2007)

no processo informacional, invariavelmente, os usuários se deparam com o que tem sido chamado de ruído da informação. Esta é uma expressão que a Ciência da Informação e a Biblioteconomia discutem no campo de estudo dos usuários, entendendo que os ruídos constituem os entraves ou barreiras informacionais que dificultam o acesso e uso da informação desejada pelos canais de comunicação ofertados pelas unidades de informação (COSTA; RAMALHO, 2010).

Ao pensarmos a relação de usuários com os canais de informação das unidades de informação, é preciso que tenhamos como objetivo a própria recuperação da informação, pois é por meio dela que os anseios informacionais dos usuários poderão ser sanados. Dessa forma, a estruturação dos serviços e produtos de informação nas unidades de informação necessita ser bem direcionada e, sempre quando possível, experimentada pelos próprios usuários das unidades de informação, pois, a partir da experimentação dos serviços e produtos ofertados, poder-se-iam perceber os possíveis ruídos de informação, caracterizando as principais dificuldades de acesso e, conseqüentemente, de uso da informação.

Assim sendo, é importante perceber quais são as principais barreiras informacionais que, invariavelmente, têm cerceado os usuários quanto à recuperação da informação. Para isso, revisitamos Freire (2006), o qual apresenta três barreiras nucleadoras de outras mais, quais sejam:

- a) as barreiras legais;
- b) as barreiras terminológicas;
- c) as barreiras de eficiência.

Ainda segundo Freire (2006), a classificação quanto à categorização das barreiras na comunicação da informação possui três níveis, sendo eles (Figura 15):

Figura 15 – Níveis das barreiras na comunicação da informação



Nível estrutural: relacionado a barreiras ideológicas, econômicas, legais.



Nível institucional: relacionado à barreira terminológica, de consciência e conhecimento da informação, responsabilidade, financeira, dependência tecnológica, cultura organizacional, má comunicação.



Nível pessoal: relacionado à capacidade de leitura, idioma, falta de competência.

Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹¹

¹¹ Primeira imagem: estrutural. Autor: *Rudi Riet*. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/rudiriet/109718350/>; Segunda imagem: institucional. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/museu-institui%C3%A7%C3%A3o-capital-307833/>; Terceira imagem: pessoal. Autor: *Geral*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/pessoal-grupo-humanos-rede-em-rede-358068/>.

Para melhor entendimento, listam-se, de forma sucinta, os tipos de barreiras na comunicação da informação que foram encontradas pelos estudiosos, ainda segundo Freire (2006):

- a) barreiras ideológicas: agentes e usuários da informação participam de forma desigual na dinâmica socioeconômica e cultural da sociedade;
- b) barreiras de tempo: podem ser divididas em dois aspectos: o primeiro, pelo fato de a informação envelhecer e se tornar obsoleta; o segundo, pelo fato de que há muito tempo entre produzir a informação e disseminar esta informação por meio de comunicação eficiente;
- c) barreiras financeiras: considerando que a informação quanto mercadoria tem um preço relativo aos custos e à demanda de mercado;
- d) barreiras de eficiência: referente ao tempo gasto com a transmissão e recepção da informação e sua utilização de forma efetiva pela organização;
- e) barreiras terminológicas: nem sempre os usuários e criadores da informação utilizam as mesmas linguagens no processo de recuperação da informação, deixando lacunas que dificultam a compreensão da mensagem;
- f) barreiras de consciência e conhecimento da informação: o agente que cria a informação se restringe a atender a demanda apenas com informações conhecidas e não amplia as fontes;
- g) barreiras de responsabilidade: o uso da informação, principalmente a tecnológica, depende da capacidade de o usuário final utilizar a informação como insumo no processo produtivo;
- h) barreiras de capacidade de leitura: dificuldade de interpretação da informação pelo usuário, causando até distorções no entendimento da mensagem;
- i) barreiras de idioma: problemas com a compreensão das informações advindas de países com língua estrangeira;
- j) barreiras de má comunicação: quando as tentativas para aumentar o fluxo de informação são pouco eficientes para atingir uma boa qualidade e quantidade de informação;
- k) barreiras de cultura organizacional: quando os funcionários e a organização não têm a cultura de compartilhar as informações para serem utilizadas;
- l) barreiras de falta de competência: quando as pessoas envolvidas na utilização da informação não têm a habilidade e os entendimentos desejados para utilizar a informação;
- m) barreiras de dependência tecnológica: quando, ao invés de facilitar a vida da organização, as tecnologias dificultam o processo, seja por má utilização ou dificuldade de uso.

Ressalta-se, ainda, aquelas barreiras que são de caráter legal, inviabilizando o acesso e uso da informação. Lembremo-nos, também, que as barreiras relacionadas à acessibilidade também constituem um significativo problema para o acesso e uso da informação, pois é preciso que as unidades de informação tenham sido construídas segundo a legislação vigente sobre

a acessibilidade e, ainda, disponham dos mais variados recursos para o acesso e uso dos conteúdos disponíveis por elas, permitindo, dessa forma, o acesso irrestrito e sem fazer distinção de pessoas, ou seja, oportunizando o acesso de forma democrática e abrangente.

Como é possível perceber, a problemática em torno do acesso e uso da informação, esteja ela em suportes tradicionais e/ou eletrônicos, demanda – não somente de bibliotecários, mas também de uma equipe multidisciplinar – ações, metodologias, técnicas e recursos especializados para que os ruídos e a estrutura física e operacional das unidades de informação estejam em acordo com a legislação vigente. É também importante que se oportunize, sem distinção, o uso da informação de forma abrangente, eficiente e eficaz pelos seus usuários.

Esta seção denota o quão importante é o bibliotecário atentar-se para as barreiras de acesso e uso da informação, pois, como já está claro, o fazer bibliotecário constitui-se em um processo de mediação, em que as demandas por informação e as fontes informacionais deverão se encontrar em plena harmonia, acreditação e validação científica, oportunizando aos usuários o uso ótimo das fontes recuperadas.

Dessa forma, mais uma vez, devemos atentar-nos para o agente principal do fazer biblioteconômico, ou seja, os usuários da informação. Manter um bom relacionamento com os usuários, implantando estudos de usuários consistentes, de forma processual, é uma maneira significativa de trazer à luz as reais demandas por informação, possíveis deficiências no uso dos recursos da unidade de informação, mapear inabilidades para o acesso e a própria construção de conhecimento. Somando-se a isso, externar tanto o comportamento informacional dos usuários como as suas possíveis competências em informação, dados estes que poderão compor a estratégia de estruturação de programas de educação de usuários bem dirigidos às questões apontadas



2.5.1 Atividade

A seguir, você encontrará três assertivas relativas aos níveis de categorização das barreiras informacionais. Avalie a veracidade delas, dizendo se concorda ou não com cada uma delas e explique por quê.

- a) O nível estrutural engloba aspectos referentes a equipamentos, recursos, custos operacionais e outros elementos direcionados para o uso e aplicação da informação.

- b) Para suplantar barreiras de nível institucional, é preciso criar mecanismos que promovam uma melhor interação entre agentes e agências institucionais.

- c) Barreiras de nível pessoal dizem respeito às questões cognitivas, sociais e culturais dos diferentes indivíduos e apresentam uma íntima relação com a autonomia informacional de cada um deles.

Resposta comentada

Sobre as assertivas:

- a) Concordamos com a assertiva, pois é sabido que os aspectos relacionados à estrutura global das unidades de informação, bem como também à de toda organização onde estas se encontrem, quando ineficientes, impróprios ao uso por usuários especiais, em quantidades inapropriadas, ergonomicamente desvirtuados das normas brasileiras para esse fim, poderão inviabilizar o acesso, uso e, conseqüentemente, a produção de conhecimento dos usuários de determinada unidade de informação. Por isso, entendemos que o nível estrutural sob a perspectiva da assertiva é um aspecto verdadeiro da abordagem das barreiras informacionais.
- b) Também concordamos com tal assertiva, pois o relacionamento entre os agentes institucionais e as agências institucionais, inclusive as de apoio ao desenvolvimento da pesquisa, extensão e de infraestrutura, muito poderá contribuir para as resoluções de problemas que impeçam o cumprimento da missão das unidades de informação. Por isso, entendemos que essa é mais uma assertiva que se relaciona à abordagem das barreiras informacionais.
- c) Concordamos com a assertiva, ao passo que, ao considerarmos a complexidade, incompletude e diversidade dos usuários da informação, seu processo educativo será significativo e determinante para a transposição das barreiras informacionais, o que justifica, mais uma vez, a ação bibliotecária junto aos estudos de usuário e para o desenvolvimento de competências informacionais necessárias à educação de efetivos usuários da informação.



2.5.2 Atividade

Vamos fazer de conta que você já é um bibliotecário e que você trabalha em uma biblioteca pública de um pequeno município brasileiro. A partir desse cenário, pense em soluções possíveis para suplantiar os tipos de barreiras na comunicação da informação listadas a seguir:

a) Barreiras de má-comunicação:

b) Barreiras de acessibilidade:

c) Barreiras de capacidade de leitura:

d) Barreiras de dependência tecnológica:

e) Barreiras financeiras:

Resposta comentada

Possíveis soluções:

- a) Criar ferramentas capazes de estabelecer a comunicação com os usuários sobre várias abordagens, tais como: e-mails, informativos eletrônico comunicados em redes sociais, palestras, seminários informativos, etc.
- b) Verificar a legislação brasileira sobre acessibilidade e providenciar junto a especialistas projetos específicos para a adaptação e/ou o estabelecimento das unidades de informação a esse respeito. Nesse aspecto, vale ressaltar a importância do conhecimento da língua de sinais; da identificação da unidade de informação, também, em braile; da aquisição de *softwares* e *hardwares* especializados para o acesso e uso da informação pelos usuários com alguma deficiência de acesso, etc.
- c) Criar, por meio dos programas de educação de usuários, momentos capazes de enfatizar a leitura, como concursos de leitura, de produção literária, de seminários, *workshops* e similares que tratem especificamente da leitura como primeira competência para a autonomia do sujeito.
- d) Elaboração de projeto direcionado à implantação de recursos tecnológicos capazes de lançar a biblioteca ao nível de uma organização que reflita as demandas contemporâneas por informação, além de torná-la espaço de promoção de competências digitais. Por isso, computadores, acesso à internet, empréstimo de *e-books*, salas para ouvir música, para assistir a filmes, documentários, etc. são

ações determinantes para o estabelecimento de uma nova perspectiva em torno das unidades de informação.

- e) Elaboração de projetos para captação de recursos via órgão de fomento, bem como obtenção, junto à instituição mantenedora da unidade de informação, de orçamento específico para a gestão eficaz da biblioteca.



2.6 Atividade final

Leia o texto:

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2015.

Após a leitura, identifique os modelos de comportamento informacional citados e desenvolva um conceito próprio de necessidades de informação.

Resposta comentada

A partir da leitura e análise do texto referenciado, podemos identificar os seguintes modelos de comportamento informacional: modelo de Wilson (1981), inclusive seu modelo revisado; modelo do *sense-making* de Dervin (1983), incluindo sua metáfora; o modelo de busca informacional de Ellis, e o modelo de comportamento informacional de médicos residentes de Martínez-Silveira e Oddone (2007).

No que diz respeito ao conceito de necessidade de informação, é possível entendê-lo como uma condição cognoscente, portanto intrínseca, capaz de levar o sujeito a comportamentos e atitudes que evidenciem a busca por informação.

2.7 CONCLUSÃO

Como podemos perceber, os estudos de usuários estão inevitavelmente relacionados aos fazeres de nossas unidades de informação. Nesta unidade, pudemos perceber que o percurso dos estudos e pesquisas de uso e de usuários já possui um caminho significativo no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Vale lembrar que os estudos de uso se relacionam aos serviços e produtos ofertados pelas unidades de informação, bem como à sua infraestrutura e aos recursos para o acesso e uso da informação. Já os estudos de usuários relacionam-se aos anseios informacionais dos sujeitos da informação, objetivando identificar seus perfis de busca e comportamento em informação. Estes são resultados altamente necessários para o planejamento bibliotecário e para o estabelecimento de programas de educação de usuários direcionados à geração de habilidades e competências em informação. Assim sendo, revisitar o campo teórico do nosso objeto de estudo é sempre interessante e altamente significativo para o melhor entendimento da temática.

A partir do que vimos, fica caracterizado que um sistema de informação, seja ele uma biblioteca, um centro de informação, arquivo, museu, etc. sempre deverá buscar estudar seus usuários com o intuito de fazer sentido para eles, proporcionando-lhes, dessa forma, conteúdos que vão ao encontro de anseios e necessidades de informação e estabelecendo uma profícua relação de uso com seus usuários.

É importante que tenhamos em mente que as barreiras de acesso e uso da informação, que perpassam o conceito de ruído na informação e chegam até a infraestrutura predial e de recursos eletrônicos e operacionais, se apresentam como um importante desafio ao fazer bibliotecário para que se possa, de fato, oportunizar de forma democrática o acesso e uso.

A caracterização dessas barreiras torna-se indispensável à prática biblioteconômica, pois é por meio delas que os estudos de usuários poderão ser aperfeiçoados. Estudos, por meio dos quais, programas de educação de usuários serão criados nas mais diversas unidades de informação.

Por assim dizer, quero chamar a sua atenção para um público em especial: Já pensou nas inúmeras dificuldades, não só de acesso e uso, mas também, especificamente, de produção de conhecimento que os usuários das bibliotecas escolares devem possuir? Então, pense nisso! É preciso que as bibliotecas, sobretudo as escolares, possuam mecanismos capazes de democratizar e educar os pequenos usuários da informação a uma autonomia informacional que, aqui, chamaremos de competência em informação, assunto esse que será melhor abordado em outro momento desta disciplina. Por fim, não podemos deixar de entender que as barreiras no acesso e uso da informação são algo muito mais corriqueiro e presente nas unidades de informação do que imaginávamos.

RESUMO

Nesta unidade, revisitamos o conceito de usuário e não usuário como parte determinante dos fazeres bibliotecários, apresentando, paulatinamente, o percurso dos estudos de usuários com o intuito de situar você, aluno, na temática propositada. Objetivando relacionar os estudos de usuários à educação de usuários propriamente dita, mantivemos o diálogo entre ambas as expressões, enfatizando a importância da primeira em função do estabelecimento da segunda, ou seja, a importância de se estruturar e desenvolver estudos de usuários para a formatação de assertivos programas de educação de usuários. Evidenciamos, ainda, alguns métodos relacionados à busca e ao comportamento em informação, citando os métodos de Wilson (1981) e Dervin (1983) como parâmetros para o entendimento do desencadeamento das respectivas abordagens.

Abordamos também as barreiras de acesso e uso da informação, caracterizando-as, a partir de três expectativas: estrutural, institucional e pessoal. Chamamos a atenção para a problemática das barreiras de acesso e uso, objetivando alertar o fazer bibliotecário para a importância dos estudos de usuários, os quais poderão sustentar os programas de educação de usuários a partir dos dados coletados. Por fim, identificamos vários tipos de barreiras de acesso e uso da informação, apresentando-as como situações corriqueiras nas unidades de informação, chamando a atenção para as possíveis ações capazes de serem desenvolvidas em função de amenizar os problemas com o ruído e de acesso propriamente dito.



Sugestão de Leitura

DERVIN, B. An Overview of Sense-making Research: Concepts, Methods and Results to Date. *In*: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas, 1983. **Proceedings...** Dallas: International Communications Association, 1983.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-54, jan./jun. 1991.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2015.

WILSON, T. D. On User Studies and Information Needs. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE

Na próxima unidade, começaremos tratando dos estudos de uso das bibliotecas, importante abordagem do fazer biblioteconômico, sobretudo se olharmos para esta como forma de pensarmos em outros recursos e ferramentas operacionais para as respectivas unidades de informação. Antes, porém, falaremos um pouco sobre os aspectos especiais de estudos de usuários para melhor contextualização do conteúdo da própria unidade. Vamos então?

REFERÊNCIAS

AULETE, Caldas. **Dicionário Caldas Aulete**. [S.l.]: Lexikon, [201-].

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 16, n. 3, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392002000300010&script=sci_arttext. Acesso em: 23 set. 2015.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, 2010.

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação. *In*: STAREC, Claudio; GOMES, Elizabeth Braz Pereira; CHAVES, Jorge Bezerra Lopes (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2015.

SILVA, A. C. P. da et al. Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia-Ppge/Ufpb. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 107-117, set./dez. 2007.

Semestre

5

UNIDADE 3

ASPECTOS ESPECIAIS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

3.1 OBJETIVOS GERAIS

Discutir as especificidades relacionadas aos estudos de usuários, procurando abordar a forma como os usuários utilizam as bibliotecas, suas motivações e a satisfação obtida com o processo de recuperação da informação. Apresentar as dimensões analíticas, críticas e limitantes relacionadas aos estudos de usuários, bem como o contexto das necessidades de informação dos usuários e suas relações com as novas demandas por informação.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) reconhecer a importância dos estudos de usuários para a Biblioteconomia;
 - b) avaliar processos que tornam efetivo o uso das bibliotecas para seus usuários;
 - c) identificar os passos necessários para o desenvolvimento de processos de educação de usuários da informação;
 - d) avaliar de forma crítica as limitações inerentes aos estudos de usuários, oferecendo soluções aos possíveis problemas a serem enfrentados;
 - e) diferenciar os conceitos de necessidade de informação e demanda por informação;
 - f) analisar a influência dos conceitos de uso da informação e necessidades de informação sobre o comportamento do usuário;
 - g) discutir o tema estudos de usuários com enfoque nas abordagens do paradigma centrado no usuário.
-

3.3 CONHECER OS USUÁRIOS: UM GRANDE DESAFIO!

Nesta unidade daremos início à discussão dos estudos de uso de bibliotecas, os quais, segundo Figueiredo (1994), como método de estudo científico de um fenômeno social, apareceu na metade do século XX, na Inglaterra, e, portanto, é considerado científico como método e social como aplicação.

É bastante interessante, pois consideramos que descobrir o “como” e o “que” as pessoas buscam pode potencializar os fazeres em uma biblioteca, de tal forma que se conseguiria representar as mais diversas demandas e inquietudes por informação. Mas essa não é uma tarefa fácil, pois é preciso que partamos do princípio de que os usuários são sujeitos complexos, incompletos e diversos, e, por força disso, a generalização nem sempre é um bom método para avaliação dos estudos de usuários.

Figura 16 – A diversidade é uma característica desejável em qualquer contexto, mas quando falamos dos indivíduos que consideramos usuários, ela dificulta, de certa forma, a avaliação de suas demandas por informação



Fonte: Pixabay.¹²

De certa forma, essa questão vem sendo desenvolvida, ou seja, pesquisada, desde a década de 1930. Naquele tempo, a biblioteca pública apresentava-se sob a perspectiva educativa, e, por isso, entendia-se que a sua função era de educar, proporcionando, também, o lazer e o desenvolvimento intelectual de seus usuários. Todavia, enganavam-se os bibliotecários da época, quando generalizavam esse princípio para toda

¹² Autor: OpenClipartVectors. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/diversidade-%C3%A9tnicos-global-154704/>.

a comunidade servida pelas bibliotecas públicas (FIGUEIREDO, 1994). Essa situação, com certeza, marginalizava muitos dos sujeitos de tais comunidades, pois estes poderiam não se sentir contemplados pela forma como as bibliotecas mantinham suas relações com a comunidade servida.

Os estudos de usuários em bibliotecas públicas datam da década de 1930, quando eram realizados por bibliotecários que mantinham vínculos com docentes da *Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago* e, já naquele momento, as primeiras críticas vieram à tona (FIGUEIREDO, 1994). Isso aconteceu pois já havia, nas bibliotecas da época, bibliotecários capazes de responder às questões que nortearam as primeiras pesquisas, tais como: quais eram as necessidades dos usuários, as motivações que os levaram até a biblioteca e suas possíveis preferências de informação. Segundo Figueiredo (1994), essa figura era o bibliotecário do serviço de aconselhamento de leitura e sua existência poderia ter dispensado as equipes que realizavam os estudos iniciais nesse campo.

Esse preâmbulo leva-nos a perceber que esses estudos, já há muito tempo, têm sido desenvolvidos com o objetivo de entender melhor quem são os usuários da informação, como se comportam, quais são suas motivações por informação, que habilidades e competências possuem no acesso e uso da informação, e isso, cada vez mais, tem se tornado ênfase no contexto da Biblioteconomia contemporânea, pois, novas demandas por informação, juntamente aos novos suportes de informação, aos meios de acesso, fazem com que os bibliotecários se movam em função do pleno entendimento de seus usuários, mesmo sabendo que as particularidades de cada usuário poderão tornar a tarefa ainda mais desafiadora.

Ainda segundo Figueiredo (1994, p. 21), outros aspectos distinguiram os estudos de usuários no campo das bibliotecas públicas, dentre os quais é possível citar (Figura 17):

Figura 17 – Estudos de usuários no campo das bibliotecas públicas



As pesquisas foram dirigidas à identificação da demanda da informação e não à demanda de documentos.



O meio ambiente social da biblioteca foi levado em consideração.



A ênfase da pesquisa foi com relação aos problemas sociais e de trabalho dos usuários e às tarefas desempenhadas por eles.

Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹³

¹³ Primeira imagem: lupa. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/ver-pesquisa-assuntos-s%C3%ADtio-web-42931/>; Segunda imagem: https://en.wikipedia.org/wiki/Shantou_University; Terceira imagem: criança. Autor: *San José Library*. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/sanjoselibrary/2801519664>.

Por assim dizer, tratar dessa questão com seriedade e competência é uma das diversas tarefas nas quais os bibliotecários deverão se debruçar para buscar meios de aprimorar os serviços e produtos ofertados pelas unidades de informação.

Assim sendo, na próxima seção, trataremos especificamente dos estudos de uso de bibliotecas, em busca de outras respostas e problemáticas relacionadas ao nosso tema.

3.4 ESTUDOS DE USOS DE BIBLIOTECAS

Por que estudo de uso de biblioteca? Essa é uma questão que deve nos levar a profundas discussões e análises. Não é verdade? Ao estabelecer processos que evidenciem o estudo de uso das bibliotecas, seguramente os bibliotecários não estão totalmente conscientes das motivações, dos comportamentos, das habilidades, competências e, o mais importante, de como as bibliotecas são utilizadas pelos usuários.

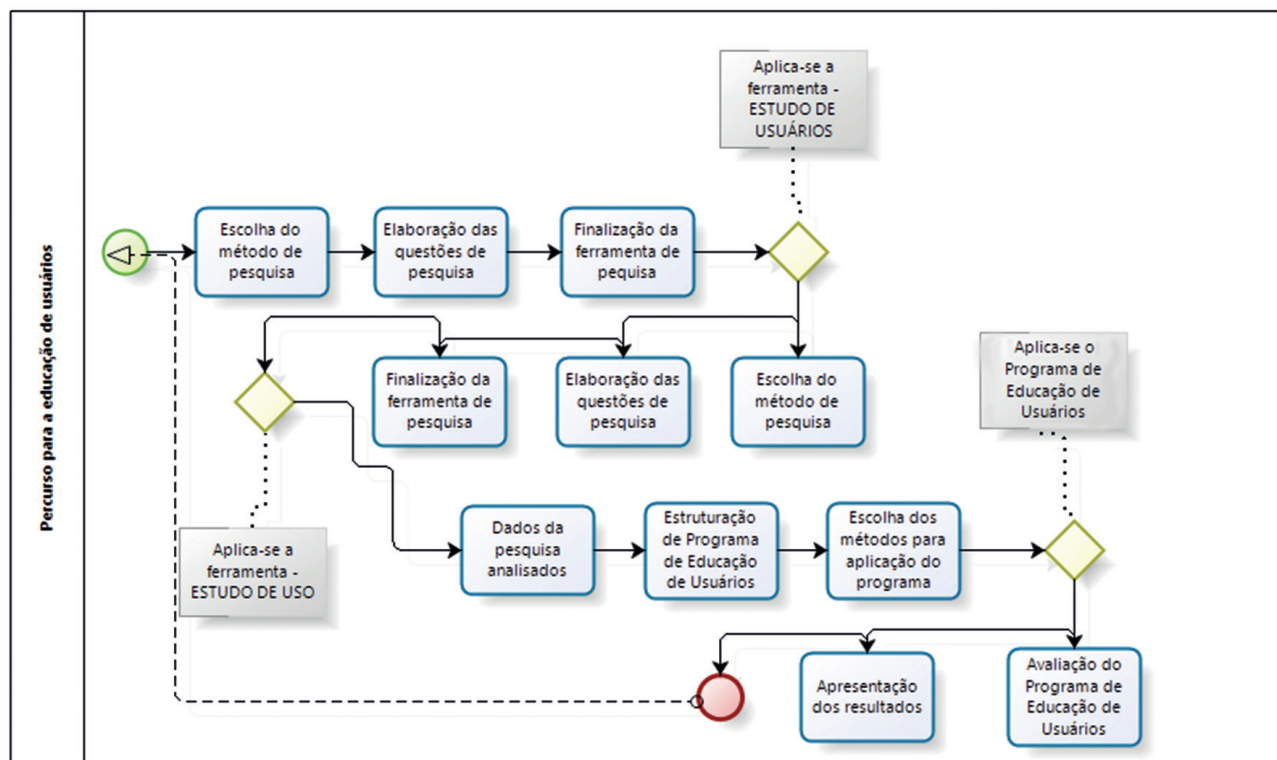
É preciso entender que a percepção do usuário de uma biblioteca, em relação a ela mesma, é muito simplista, pois, com raras exceções, a maioria não teve a oportunidade de ser educada com o apoio de uma biblioteca, tendo-a como centro de seu desenvolvimento cognitivo. Isso faz, desses estudos, ações determinantes, inclusive, para a estruturação de programas de educação de usuários.

Pense um pouco sobre essas questões: você tem certeza de tudo o que uma biblioteca, seja ela qual for, tem a oferecer? Conhece todos os seus produtos e serviços? Quando você adentra uma biblioteca, o que sente? Como sente? Na sua primeira visita, você conseguiria suprir, autonomamente, as demandas por informação que o/a levaram até lá?

Percebeu? São várias as questões que envolvem os estudos de uso. É fundamental que os bibliotecários estejam conscientes dessas questões. Não se pode partir do pressuposto de que os usuários, ao adentrarem uma biblioteca, já possuam todas as habilidades, competências e o desprendimento para o acesso e, efetivamente, o uso da biblioteca por meio de seus produtos, serviços e recursos disponíveis. Isso sugere o que a você? Não fica evidenciada a necessidade de se estabelecer processos capazes de oportunizar aos usuários o efetivo uso? Caso tenha pensado assim, ótimo, pois um desses processos se constitui na estruturação de programas de educação de usuários, desenvolvidos sob a perspectiva da competência em informação, assunto do qual trataremos mais tarde, ou seja, o nosso objeto de estudo propriamente dito.

Agora, raciocine comigo... Poderíamos criar um processo – simples, é verdade –, mas que fosse capaz de materializar o percurso até a educação de usuários, mesmo havendo outros caminhos e meios para se chegar a ela. Analise o esquema da Figura 18:

Figura 18 – Percurso de pesquisas para a educação de usuários



Fonte: Produção do próprio autor.

Percebeu o percurso? Poderíamos iniciá-lo realizando abrangente e significativo estudo de usuários, pois é substancialmente importante que saibamos quem eles são, de onde vêm, os motivos que os levaram até a biblioteca, o que buscam e esperam de uma biblioteca, etc. Faz sentido para você? Ou seja, antes de qualquer ação no contexto de uma biblioteca, deve-se olhar para os seus usuários reais e para os não usuários, pois, como já foi dito, as bibliotecas servem aos seus usuários e, para que isso de fato seja possível, elas precisam saber a quem estão servindo.

Após ter em mãos dados que dizem respeito à sua “clientela”, ou seja, dados de seus usuários, poder-se-ia dar início a uma nova pesquisa, agora, uma pesquisa de uso da biblioteca, buscando respostas como: por que estas pessoas usam a biblioteca, como usam a biblioteca, quais serviços e produtos mais utilizam, quais recursos disponíveis para acesso à informação mais lhes interessam, conhecem todos os serviços e produtos da biblioteca, etc. Com esses dados em mãos, busca-se saber sobre a relação dos usuários com a biblioteca propriamente dita, estudo capaz de subsidiar o planejamento estratégico para a gestão dela mesma.

Então, sabendo das peculiaridades de seus usuários, de que forma eles usam a biblioteca, o que usam e como usam, chega a hora de analisar os resultados e, a partir deles, estruturar o programa de educação de usuários da biblioteca. O foco aqui, sempre, deverá ser educá-los para o acesso e ótimo uso dos recursos de informação disponíveis na biblioteca. Por isso, desenvolver o programa de educação de usuários é proporcionar aos usuários da informação poderoso recurso à sua autonomia enquanto pesquisadores.

Percebeu o percurso? Não se pode subestimar os usuários, mas também não se pode pressupor que estão plenamente prontos para o acesso e uso de uma biblioteca. É importante lembrar, também, que iniciar um programa de educação de usuários sem dados capazes de externar suas dificuldades, seus anseios, suas inabilidades e sua falta de competências para o trabalho com a informação é propor algo que poderá não fazer nenhum sentido, inviabilizando o projeto e ação biblioteconômica. Por isso é tão importante a pesquisa dentro das bibliotecas, sobretudo, aquelas que estão dirigidas aos estudos de uso e de usuários.



Multimídia

Valorizando sua biblioteca

A revista *Educar para Crescer* lançou, em 2013, um especial chamado *Tudo sobre biblioteca*. Uma das matérias, intitulada “Os segredos das melhores bibliotecas” (Figura 19), listava ideias para valorizar bibliotecas e atrair usuários. As “dicas” foram elaboradas a partir de levantamento (pesquisas) de experiências bem-sucedidas no Brasil. Vale a pena dar uma lida no texto, que pode ser encontrado em: <http://educarparacrescer.abril.com.br/leitura/melhores-bibliotecas-485917.shtml>.

Figura 19 – Os segredos das melhores bibliotecas

LITERATURA

Os segredos das melhores bibliotecas

Experiências bem-sucedidas pelo Brasil dão 11 ideias para valorizar bibliotecas e atrair mais leitores

12/07/2013 17:10

Texto **Camilo Gomide**



Foto: Claudia Mariano



Biblioteca Mário de Andrade, no Centro de São Paulo. O lugar foi totalmente restaurado e reaberto ao público no início de 2011

Fonte: Revista *Educar para Crescer*.

Semestre

5



E, por falar em pesquisa, vamos agora tratar dos principais métodos utilizados para a coleta de dados nesse cenário, lembrando sempre que esses dados poderão fazer toda a diferença para uma gestão eficaz, eficiente e efetiva.

3.4.1 Métodos de coleta de dados

No contexto dos estudos de uso e usuários, são vários os métodos utilizados para o desenvolvimento das pesquisas que subsidiarão as ações e o planejamento bibliotecário, com os quais os bibliotecários devem manter significativa capacidade de aplicação em função de seus próprios afazeres.

Segundo Baptista (2007), dentre os métodos existentes é possível destacar os seguintes:

- a) questionário;
- b) entrevista;
- c) observação;
- d) análise de conteúdo.

Todos os métodos, de certa maneira, são capazes de auxiliar os gestores de bibliotecas no processo de pesquisa e, necessariamente, na coleta de dados relacionados aos usuários e ao uso da biblioteca.

É importante ressaltar que a aplicação de qualquer dos métodos, mesmo com o rigor científico necessário, ainda assim, não conseguirá, na maioria das vezes, externar a total realidade do que se busca por meio deles, pois, seja qual for o método, sempre haverá algum tipo de restrição, dificuldade e/ou variáveis que poderão comprometer os resultados das pesquisas. Todavia, isso não quer dizer que não se deve desenvolver as referidas pesquisas no ambiente das bibliotecas, pois são essas pesquisas que demonstrarão os caminhos percorridos até então e os próximos percursos que a biblioteca deverá trilhar. Assim sendo, caso seja possível e necessário, a aplicação de mais de um método em concomitância poderá ser feita, sempre com o objetivo de externar, da melhor forma possível, a realidade das relações entre os usuários e a biblioteca.

Estando certo da importância da aplicação dos métodos de coleta de dados, é preciso que saibamos um pouco sobre eles, embora você já vá estudá-los em outra disciplina, mais à frente, no curso de Biblioteconomia. Por isso, aqui, seremos breves e pontuais.

3.4.1.1 Questionário

O questionário está entre os métodos mais utilizados no contexto das pesquisas. Sua elaboração, necessariamente, deve ser realizada levando em consideração, de forma bastante minuciosa, tudo o que se espera obter de respostas por meio de seus pesquisados. Isso sugere que, no momento da elaboração do questionário, os objetivos deverão estar bem estabelecidos e o foco da problemática a ser pesquisada, clara e bem definida.

É importante lembrar que os questionários poderão possuir apenas questões fechadas, como as de marcação, ou somente questões abertas, oportunizando aos respondentes se expressarem de maneira mais ampla e livre. Caso queira, o seu questionário poderá ser constituído de ambas as coisas, tanto perguntas fechadas como abertas, potencializando a sua coleta de dados.



Curiosidade

Pode ser fácil montar um questionário!

Figura 20 – Questionário



Fonte: Pixabay.¹⁴

Há inúmeros modelos de questionários disponíveis, inclusive na internet. No atual contexto, os questionários têm sido elaborados diretamente por ferramentas gratuitas disponíveis na rede, como *Google Docs*, *SurveyMonkey* e vários outros.

Ficou curioso e quer saber sobre outros aplicativos disponíveis para criação de questionários? Então, acesse o *link*: <http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2014/05/22/1097184/15-aplicativos-professores-elaborarem-questionarios.html>.

3.4.1.2 Entrevista

Outro método bastante utilizado é a entrevista. Assim como o questionário, a entrevista também possui variáveis, pois pode ser não estruturada, semiestruturada ou estruturada. É claro que cada uma possui suas peculiaridades, vantagens e desvantagens.

É importante lembrar, aqui, que alguns autores intitulam grupo focal como um método de entrevista. A peculiaridade do grupo focal é que, nesse método, há uma reunião de pessoas envolvidas com a questão norteadora da própria pesquisa.

O fato é que a entrevista também pode ser muito utilizada no contexto das bibliotecas. Fica aqui a sugestão de que esse método seja utilizado de forma sistematizada. Lembre-se: se a proposta é pesquisar a relação entre usuários e bibliotecas, o método científico deve ser levado em consideração para que os dados possuam acreditação, relevância e cientificidade.

3.4.1.3 Observação

O terceiro método citado por Baptista (2007) diz respeito à observação, método por meio do qual o pesquisador define o seu objeto de estudo e se prende a investigá-lo a partir de algumas variáveis definidas antecipadamente. Esse método torna-se bastante significativo quando bibliotecários de referência assumem o papel de pesquisadores. Isso porque os referidos bibliotecários mantêm significativa interação com os usuários, ação esta que lhes permite observar comportamentos, habilidades, desejos e ansiedades dos usuários.

A observação, segundo Baptista (2007), pode ser dividida em três variáveis, são elas:

- a) espontânea não estruturada;
- b) observação participante não sistemática;
- c) observação sistemática.

Essas variáveis, dependendo do contexto, poderão se adequar aos objetivos e problemáticas de cada biblioteca.

¹⁴ Disponível: <https://pixabay.com/vectors/checklist-lists-business-form-41335/>

Acreditação

Ação ou resultado de acreditar, de atestar oficialmente a boa qualidade de algo, a competência técnica, a conformidade com um conjunto de requisitos previamente estabelecidos.

AULETE, Caldas. **Dicionário Caldas Aulete**. [S.l.]: Lexikon, [201-].

Semestre

5

3.4.1.4 Análise de conteúdo

Por fim, o método análise do conteúdo. Nesse método, a pesquisa focará nos estudos de documentos que corporificam os fazeres da própria biblioteca, ou seja, aqui, a questão situa-se na análise de registros, relatórios, estatísticas... Enfim, todo e qualquer documento que mantenha alguma relação com a problemática em pesquisa deverá fazer parte dos dados a serem analisados. Na atual conjuntura da Biblioteconomia brasileira, a grande maioria das bibliotecas dispõe de *softwares* de automação de seus serviços, até porque há vários de acesso livre, os quais, invariavelmente, fornecem inúmeros relatórios relacionados ao uso da própria biblioteca, insumos indispensáveis à análise do bibliotecário. Esses mesmos relatórios poderão estratificar a real situação de uso da biblioteca, fundamentando, mais uma vez, o planejamento estratégico e possíveis tomadas de decisão dos bibliotecários gestores.

Como percebido, os métodos citados acima são formas capazes de auxiliar os gestores das bibliotecas a aprofundarem os estudos sobre elas mesmas e, sobretudo, sobre os seus usuários, buscando sempre dirigir as ações, os produtos, serviços e recursos das bibliotecas para as demandas de seus usuários; alcançar suas expectativas é o que está em jogo. Vale lembrar aqui que, quanto mais a biblioteca se aproximar de seus usuários, mais sentido para eles ela fará. Caso contrário, a biblioteca poderá se tornar uma grande catedral de papel e um emaranhado de tecnologias sem uso, conseqüentemente, sem nenhum significado socioeducativo.

Por isso, avalie sempre a biblioteca, seja na perspectiva do uso ou dos usuários, problematizando os fazeres, as relações, a infraestrutura, etc., buscando confirmar todas as inquietudes a partir de pesquisas bem-estruturadas, que utilizem os métodos mais adequados para esse fim.



3.4.2 Atividade

A partir do que foi discutido nesta seção, explique:

- a) Qual seria a importância, para o bibliotecário, de estabelecer processos que evidenciem o estudo de uso da sua unidade de informação?

- b) Que processo você diria ser um dos mais importantes para que o uso das bibliotecas, pelos usuários, seja realmente efetivo? Explique.

Resposta comentada

- a) Estabelecer processos que evidenciem o estudo de uso da unidade de informação constitui estratégia para

o aprimoramento da gestão dos serviços e produtos bibliotecários, bem como dos aspectos relacionados ao uso e aos usuários da biblioteca, evidenciando elementos indispensáveis à gestão eficiente, eficaz e efetiva da biblioteca propriamente dita. Parte-se do pressuposto de que é impossível boa gestão sem indicadores de gestão, por isso é de fundamental importância ao bibliotecário estabelecer processos de trabalhos, avaliá-los sempre, além de analisar os seus resultados de forma permanente.

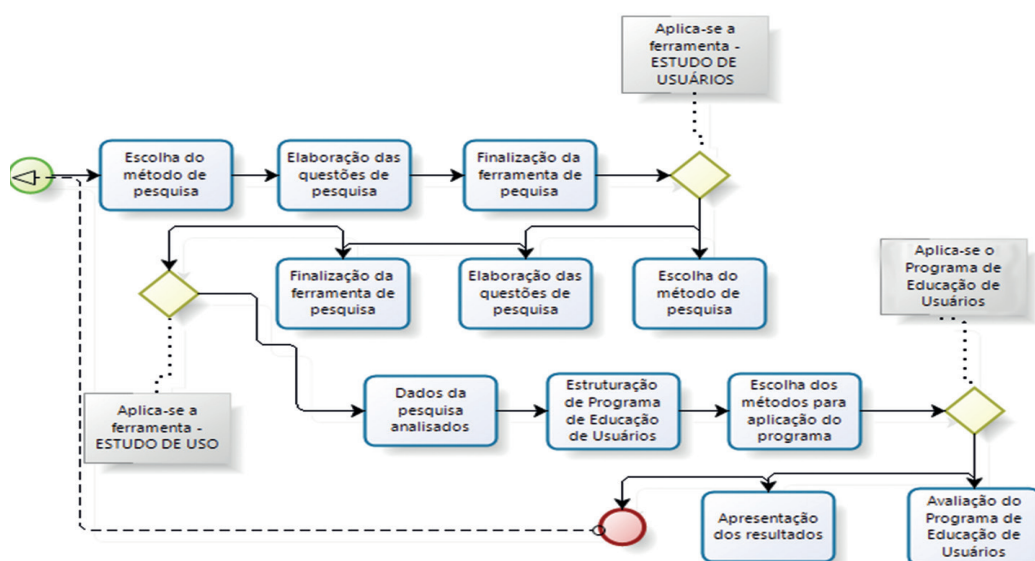
- b) É claro que você poderia ter escolhido qualquer um deles e justificado sua importância. O fato é que de certa forma, eles (os processos) se completam. Por isso, estruturar procedimentos corriqueiros com o intuito de avaliar a gestão da biblioteca é tão importante. Dessa forma, ao estabelecer tais procedimentos, varie o método, utilizando-se de vários deles, potencializando a coleta de dados e, conseqüentemente, os resultados para suas posteriores análises.



3.4.3 Atividade

É fato que a educação de usuários da Informação não necessariamente é a evolução dos estudos de usuários nas e pelas bibliotecas. De toda forma, segundo a proposta apresentada para o desenvolvimento de processos de educação de usuários da informação que vimos nesta unidade, explique o processo abaixo (Figura 21):

Figura 21 – Educação de usuários (processo)



Fonte: Produção do próprio autor.

Entende-se, a partir do processo citado, que os estudos de uso e de usuários são instâncias valorosas e significativas para o bibliotecário gestor, para que ele possa estruturar programas de educação de usuários. Ou seja, os estudos de uso e usuários podem potencializar, bem como tornar mais assertivos os programas de educação de usuários. Dessa forma, entende-se aqui que os estudos de uso e de usuários podem se relacionar em perfeita harmonia e agir de forma significativa para a estruturação dos programas de educação de usuários.

3.5 ANÁLISES, CRÍTICAS E LIMITAÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Como percebemos na seção anterior, os estudos de uso e de usuários, mesmo sendo altamente relevantes aos fazeres bibliotecários, possuem algumas limitações, as quais serão apresentadas e discutidas a partir de agora. É fato que, sem eles, a problemática da gestão das bibliotecas se tornaria ainda mais abrangente e desafiadora. Ainda assim, é importante que conheçamos as perspectivas de análises dos estudos de usuários, suas críticas e limitações, pois, dessa forma, poderemos buscar outros elementos, processos, procedimentos e até mesmo métodos capazes de aprimorar e/ou aperfeiçoar tais estudos. Sendo assim, vamos à discussão!

Figueiredo (1994, p. 28) afirma que [...]

[...] os estudos de usuários demoraram a ser tornar ferramentas de planejamento bibliotecário, apontando que os referidos estavam muito mais dirigidos a estudos acadêmicos, os quais se desenvolviam por pesquisadores que não eram bibliotecários e, ainda, sem a participação dos gestores das bibliotecas.

Esse fato, antecipadamente, poderia sugerir o distanciamento dos próprios estudos da realidade vivenciada pelos bibliotecários no âmbito de suas bibliotecas, dando margem, ainda, para a rejeição dos dados por esses mesmos profissionais, pois não se certificavam de como a pesquisa era desenvolvida, colocando em dúvidas os próprios dados das pesquisas.

Revistando o início dos estudos de usuários, ainda na perspectiva de Figueiredo (1994, p. 23), percebe-se que [...]

[...] tais estudos foram dirigidos para o estudo do uso das bibliotecas, ou seja, questões como: quem, o que, quando e onde, faziam parte dessa perspectiva de estudo, sendo que apenas um pequeno grupo de estudos intentava saber sobre como as bibliotecas eram utilizadas. Outros poucos estudos, ainda, buscavam entender o porquê do uso das bibliotecas pelos usuários e quais eram as possíveis consequências desse uso para a vida, o estudo, trabalho etc. dos usuários.

Figueiredo (1994) sugere que os estudos de uso, como forma de descobrir questões relacionadas à gestão bibliotecária, antes de serem iniciados devem apresentar o motivo central dos respectivos estudos, ou seja, o que se espera descobrir com tais estudos. Assim, a partir dessa resposta, utiliza-se os resultados obtidos como insumos determinantes ao planejamento das bibliotecas.

Interessante notar que Figueiredo (1994) chama a atenção para a baixa frequência dos estudos que se referem a como os serviços são utilizados e com qual sucesso. Esse fato causa estranhamento, pois, abrir mão de estudos que verifiquem o sucesso do usuário no uso dos serviços e produtos da biblioteca é uma forma de abandonar o princípio do usuário como a base do desenvolvimento da prática bibliotecária.

Assim sendo, Martin (1976 *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 28-29), enumera alguns motivos (Figura 22) pelos quais não se tem estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação, são eles:

Figura 22 – Motivos pelos quais não se tem estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação



Indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerarem esta uma tarefa profissional.



Os bibliotecários, na verdade, não desejam estudos que avaliem a adequação ou inadequação dos seus serviços.



Os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução.



Do ponto de vista dos usuários, eles não desejam ser identificados como ineptos quanto ao uso da biblioteca.



Os usuários têm conhecimento vago quanto aos serviços providos pela biblioteca, portanto, não são capazes de fazer julgamento adequado.



A condução de estudos para um nível mais adiante, ou seja, avaliar as mudanças ocorridas após o uso da biblioteca, ou a avaliação dos benefícios gerados pelo uso da biblioteca envolvem aspectos sociológicos e psicológicos além da experiência dos bibliotecários.

Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹⁵

Interessante notar que as concepções apresentadas por Figueiredo (1994), de certa forma, ainda fazem parte do cenário biblioteconômico brasileiro, sobretudo quando nos referimos à disciplina Estudo de Usuários.

Segundo Costa (2014, p. 194):

De fato, o enfoque do ensino da disciplina continua preferencialmente dentro da visão tradicional, em que se privilegiam a estrutura, o sistema, os produtos e serviços, a busca e o uso da informação, com certo detrimento do foco no usuário, para compreendê-lo, e entender o significado conseguido com a busca e pertinente ao uso realizado, com consequente interação social, gerando novos conhecimentos, relações e resultados efetivos.

Nota-se que ainda há muito a ser feito no que diz respeito aos estudos de usuários, o foco deve dirigir-se ao usuário, deve-se criar meios para que se possa compreendê-lo de maneira mais ampla e significativa, do ponto de vista da informação, bem como compreender as resultantes da busca e do uso da informação pelos usuários.

Ainda sobre críticas em relação aos estudos de usuários em um contexto de ensino da disciplina, Costa (2014, p. 194) afirma que:

Estudos mais recentes e de abordagens contemporâneas, como os de Carlos Alberto Ávila Araújo, Maria de Jesus Nascimento, Sofia Galvão Batista, entre outros, são ainda pouco indicados e utilizados no ensino e, em consequência, pouco aplicados nos trabalhos requeridos pela docência.

O fato de ainda ser incipiente o ensino de abordagens mais contemporâneas no contexto das escolas de Biblioteconomia massifica as antigas abordagens, tornando-as a base dos próprios estudos de usuários, o que, de certa forma, retarda o desenvolvimento de novos estudos e, consequentemente, o aprimoramento dos serviços, produtos e ações propostas pelas bibliotecas aos seus usuários.

¹⁵ Primeira imagem: homem vendado. Autor: *Stuart Richards*. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/left-hand/2814011521/>; Segunda imagem: estudante. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/leitura-estudante-aprendizagem-23296/>; Terceira imagem: tempo. Autor: *Geral*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/rel%C3%B3gio-tempo-calend%C3%A1rio-163202/>; Quarta imagem: usuário 1. Autor: *RRZEicons*. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:User-customer.svg>; Quinta imagem: usuário 2. Autor: *RRZEicons*. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:User-unknown.svg>; Sexta imagem: cubo. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/cubo-jogo-cubix-r%C3%ADgido-dif%C3%ADcil-305822/>.

Para ajudar com essas questões, Figueiredo (1994) aponta inúmeros conselhos, orientações e diretrizes que devam permear os estudos de usuários, dentre eles a autora destaca:

- a) não se deve esperar muito de estudos que indaguem às pessoas sobre atividades as quais elas não costumam dar ou ter julgamento de valor, isto é, perguntar aos leigos a respeito da eficiência de serviços profissionais recebidos;
- b) é necessário determinar, desde o início da montagem do projeto de pesquisa para o estudo de usuários, exatamente qual a informação desejada que advirá do estudo;
- c) determinando-se de início os objetivos do estudo e os dados necessários, a extensão e o custo da investigação também estarão determinados;
- d) quanto mais questões forem propostas, mais caro e complexo tornar-se-á o estudo, portanto, cada questão deve ser rigorosamente analisada para verificação da sua necessidade e, principalmente, de como serão utilizados os resultados das respostas geradas pela questão;
- e) tem que haver um acompanhamento quando da aplicação do questionário: deve ser entregue na entrada ao usuário e verificado na saída deste da biblioteca;
- f) o ideal – a experiência já o demonstrou – é um questionário de duas páginas que leve dez minutos para ser preenchido, mas no caso de entrevistas, pode-se levar mais tempo;
- g) as questões devem ser objetivas e concretas;
- h) aplicar o questionário na base de amostragem, fazer três avaliações por ano, por uma semana e em períodos diferentes, se houver variações marcantes no uso em diferentes épocas do ano;
- i) aplicar entrevista na biblioteca para o usuário e fora da biblioteca para os usuários em potencial ou não usuários;
- j) as questões devem refletir as prioridades e os problemas do usuário, e não as do inquiridor;
- k) devem ser feitas somente questões que os usuários estejam em condições de responder, questões generalizadas sobre necessidades futuras de informação devem ser evitadas;
- l) estudos longitudinais são preferíveis, pois têm a vantagem de estabelecer diretrizes em mudanças, assim como também dão ao usuário mais oportunidade de lembrar suas atividades;
- m) somente resultados significativos devem ser relatados, implicando a aplicação rigorosa de testes estatísticos de significância;
- n) deve ser dada uma indicação de como os resultados serão aplicados;
- o) os usuários acham difícil lembrar seus hábitos ou citar as mais importantes fontes na literatura para a sua área. Isso porque sabe-se que é mais fácil reconhecer do que lembrar-se de um item utilizado;
- p) os usuários ficam em muito melhor posição para expressar suas necessidades de informação quando adquirem experiência com um protótipo do sistema de informação sendo planejado.



Explicativo

Um desenho de estudo que envolva um período determinado no qual os indivíduos selecionados serão analisados pode ser definido como estudos transversais ou longitudinais.

No desenho transversal, os dados são coletados uma única vez. Já no longitudinal, sugerido por Figueiredo (1994), os indivíduos são acompanhados por um período maior e os dados, coletados, pelo menos, em dois momentos diferentes. A análise dos dados longitudinais pode ser feita a partir de duas abordagens: exploratória e/ou confirmatória. A primeira permite visualizar padrões nos dados, enquanto a segunda levanta evidências sobre a hipótese que está sendo testada.

Fonte: CAMPOS, A. C. P. et al. Estratégias Exploratórias em Estudos Longitudinais. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA, 19., 2010, São Pedro. **Resumos...** São Pedro: Associação Brasileira de Estatística, 2010. Disponível em: http://www.ime.unicamp.br/sinape/sites/default/files/Relat%C3%B3rio_SINAPE%202010%20Ana%20Clara.pdf. Acesso em: 3 out. 2015.

É perceptível, nos apontamentos de Figueiredo (1994), que os estudos de usuários necessitam de planejamento, sistematização e critérios bem definidos para que haja sucesso em sua aplicação e, consequentemente, na coleta dos dados, os quais, inclusive, precisarão tornar em insumos estratégicos as definições e tomadas de decisão pelo gestor da biblioteca.

Considera-se, ainda, que na atual conjuntura, outras possibilidades de construção, aplicação e coleta de dados, relacionadas aos estudos de usuários, já são realidade, como por exemplo, a estruturação de questionários eletrônicos, os quais, em muitos casos, poderão tornar o processo mais simples, se considerarmos a possibilidade de serem respondidos via internet, em momento oportuno da rotina do próprio usuário.

O fato é que, antes de iniciar qualquer tipo de proposição para estudar os usuários de uma determinada biblioteca, muitas variáveis devem ser analisadas, objetivadas e estruturadas em função da problemática que se pretende resolver.

Ainda nessa direção, é importante ressaltar, agora de forma ainda mais clara, que são inúmeras as limitações de tais estudos, as quais deverão ser levadas em conta sempre que houver qualquer ação em relação aos estudos de usuários. Figueiredo (1994, p. 31) as descreve da seguinte forma:

Dentre essas limitações, é possível se questionar quanto às conclusões de tais estudos, as quais retratam o comportamento declarado dos usuários, em detrimento, na maioria das vezes, do comportamento observado. Considera-se, ainda, que a maioria dos estudos generaliza a relação dos usuários com a própria informação, se distanciando de “incidentes críticos” específicos, os quais poderiam externar de forma específica o próprio comportamento do usuário em função de

uma determinada questão. Quando se aplica algum tipo de observação, essas são realizadas de maneira aberta, acarretando a mudança de comportamento dos usuários, pois, assim que o usuário se percebe sendo observado, muda, imediatamente, sua postura em relação àquilo que esteja fazendo. Nota-se, também, que as demandas que são consideradas nos estudos são resultantes de demandas expressas, que nem sempre dizem respeito às necessidades reais dos usuários, tornando os estudos superficiais e pouco contundentes. Outra questão importante é que os estudos omitem os não usuários, os quais devem ser, também, foco de estudo, pois, invariavelmente, os não usuários constituem um grupo maior do que o de usuário. Por fim, consideram-se, também, limitações dos estudos de usuários, o distanciamento do comportamento dos usuários e dos efeitos da informação neles, fazendo com que os estudos sejam, na maioria, identificados como apenas levantamentos de informação, e não resultantes de pesquisas experimentais, as quais poderiam trazer à tona dados melhor direcionados ao comportamento, uso e, conseqüentemente, aos efeitos da informação no processo de produção de conhecimento pelos usuários.

Assim sendo, sabedores dessas limitações, procedimentos outros devem ser pensados como forma de amenizar os ruídos e/ou limitações de tais pesquisas, dirigindo-as ao comportamento dos usuários e aos possíveis efeitos do acesso e uso da informação no processo de produção de conhecimento e geração de autonomia nos respectivos usuários.



3.5.1 Atividade

Aponte, pelo menos, duas limitações dos estudos de usuários abordadas ao longo desta seção e discuta soluções possíveis de serem implementadas para amenizar os problemas apontados.

A generalização dos usuários da informação.

O foco dos bibliotecários em demandas que nem sempre refletem o real desejo dos usuários da informação.

3.6 NECESSIDADES *VERSUS* DEMANDAS

Neste tópico, trataremos de forma específica de dois conceitos significativamente importantes para o cenário biblioteconômico. São eles: necessidades de informação e demandas por informação.

Ambos os conceitos estão imbricados na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, fazendo com que sejam estudados e dirigidos à prática biblioteconômica, subsidiando a área, sobretudo, no que diz respeito ao planejamento estratégico das unidades de informação.

3.6.1 Necessidade de informação

Tratar de necessidades de informação é se enveredar por um tema clássico na Ciência da Informação e Biblioteconomia. Muitos são os estudos e inquietudes relacionados ao tema em questão, por isso, exploraremos de forma significativa a questão da necessidade de informação.

A partir da década 1970, por força das críticas e limitações dos estudos de usuários, conforme visto anteriormente, pesquisadores envolvidos com o tema deram início a um movimento de pesquisa com o intuito de amenizar as críticas postuladas até então, proporcionando aos estudos de usuários maior clareza, objetividade e efetividade. A partir de então, questões como as listadas a seguir passaram a dirigir as práticas de pesquisas relacionadas à temática:

- a) distinção entre uso da informação e necessidade de informação;
- b) caracterização das necessidades de informação e do seu uso;
- c) diferenças entre os conceitos de necessidades de informação x demandas por informação;
- d) definição de grupos de usuários.

Sendo assim, vamos começar com a definição de necessidades de informação. Para Cunha (2008, p. 257), a necessidade de informação é:

Informação necessária ao desempenho adequado das atividades de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. Essas atividades podem ser relacionadas com a resolução de problemas, tomada de decisão, pesquisa científica, produção agrícola e industrial,

educação e cultura. É importante ressaltar que essas necessidades vão além daquelas formuladas pelos usuários, pois incluem as necessidades não formuladas e as necessidades futuras.

É possível perceber que a necessidade de informação é parte das inquietudes dos usuários, sejam eles de qual área de conhecimento forem. Relaciona-se a condição de apropriar o usuário da informação do “poder” necessário às suas tomadas de decisão, “poder” este capaz de resolver, por meio da informação recuperada, seus anseios e necessidades latentes.

No que diz respeito aos estudos de necessidades de informação, algumas abordagens têm se destacado nesse cenário. A primeira delas é a abordagem de valor agregado, que, segundo Cunha (2008), foi desenvolvida por Taylor (1986) e tem como foco a percepção que os usuários têm da utilidade e do valor da informação na resolução de seus problemas, procurando unir várias dimensões de um problema com diferentes peculiaridades da informação utilizada para resolvê-lo, estabelecendo nesse contexto critérios de julgamento de relevância da informação.

A segunda abordagem, também muito conhecida no cenário da Ciência da Informação e da Biblioteconomia é a abordagem do estado de conhecimento anômalo. Desenvolvida por N. J. Belkin; R. N. Oddy e H. M. Brooks (1992), demonstra que, quando o usuário tem a necessidade de obter uma nova informação, manifesta uma carência, uma situação irregular de sua estrutura mental e cognitiva. Essa situação condiciona o indivíduo a desenvolver uma série de ações com a intenção de sair do estado anômalo, possibilitando a recuperação de informações pertinentes para a solução de seu problema (CUNHA, 2008).

A terceira abordagem, também muito conhecida, diz respeito ao processo construtivo e tem sido muito utilizada para os estudos de necessidades de informação, sobretudo no cenário das bibliotecas escolares. Segundo Cunha (2008), a abordagem foi desenvolvida por Carol Kuhthau (1993), e tem como ponto-chave o princípio da incerteza, como um estado cognitivo do usuário no início de um processo de busca por informação.

A quarta abordagem, ainda na perspectiva de Cunha (2008), trata da abordagem do *sense-making* – desenvolvida por Brenda Dervin, tem como foco o fenômeno de como os indivíduos constroem o sentido, em particular como as pessoas constroem suas necessidades de informação, a partir da observação, interpretação e compreensão do mundo exterior. Esta abordagem está relacionada à natureza da realidade, ao relacionamento do indivíduo com essa realidade, à natureza da informação, à procura e uso da informação, à natureza da comunicação e ao comportamento do indivíduo quando sente a necessidade por informação.

Ainda para efeitos de definição da expressão necessidade de informação, sob a perspectiva de Cunha (2008), ao visitar os principais pesquisadores sobre o tema, o autor cita, ainda, Le Coadic (1996, p. 22-23 *apud* CUNHA, 2008, p. 257), o qual considera duas grandes classes de necessidades de informação:

[...] aquelas que visam o conhecimento (derivadas do desejo de saber) e aquelas que visam a ação (derivadas de necessidades materiais comandadas pela realização de atividades humanas).

Para Le Coadic (1996), tais estudos envolvem três abordagens, quais sejam: “a que trata delas como recursos informacionais; as que tratam da relação entre as necessidades e as fontes de informação e as que tratam somente das necessidades e dos problemas informacionais dos usuários.”

Como é possível perceber, muitas são as abordagens direcionadas, especificamente, ao estudo das necessidades de informação, para tanto, cada uma delas deve ser estudada com maior profundidade para que possam subsidiar os estudos de usuários sob a perspectiva de suas necessidades de informação. No Quadro 2, você encontrará um resumo das abordagens discutidas nesta seção:

Quadro 2 – Resumo das abordagens sobre estudos de necessidade de informação

ABORDAGEM	AUTOR	CARACTERÍSTICAS
Valor agregado	<i>Taylor</i> (1986)	Foco na percepção que os usuários têm da utilidade e do valor da informação na resolução de seus problemas, procurando unir várias dimensões de um problema com diferentes peculiaridades da informação utilizada para resolvê-lo, estabelecendo nesse contexto critérios de julgamento de relevância da informação (CUNHA, 2008).
Estado de conhecimento anômalo	<i>Belkin; Oddy e Brooks</i> (1992)	Quando o usuário tem a necessidade de obter uma nova informação, manifesta uma carência, uma situação irregular de sua estrutura mental e cognitiva. Essa situação condiciona o indivíduo a desenvolver uma série de ações com a intenção de sair do estado anômalo, possibilitando a recuperação de informações pertinentes para a solução de seu problema (CUNHA, 2008).
Processo construtivo	<i>Carol Kuhthau</i> (1993)	Tem como ponto-chave o princípio da incerteza, como um estado cognitivo do usuário no início de um processo de busca por informação (CUNHA, 2008).
<i>Sense-making</i>	<i>Brenda Dervin</i>	Tem como foco o fenômeno de como os indivíduos constroem o sentido, em particular suas necessidades de informação, a partir da observação, interpretação e compreensão do mundo exterior... Está relacionada à natureza da realidade, ao relacionamento do indivíduo com essa realidade, à natureza da informação, à procura e uso da informação, à natureza da comunicação e ao comportamento do indivíduo quando sente a necessidade por informação (CUNHA, 2008).

Fonte: Produção do próprio autor.

3.6.2 Diferenças entre usos e necessidades de informação

É importante que se estabeleça a diferença entre usos e necessidades de informação, sobretudo para que os estudos se estabeleçam de maneira ainda mais assertiva e bem delineada.

Dessa forma, após termos caracterizado o conceito **necessidade de informação**, vamos ao entendimento da expressão **uso da informação**. Cunha (2008, p. 372) caracteriza o uso da informação como “a obtenção de informação a partir de uma fonte de informação.”

Quadro 3 – O uso da informação

Segundo Le Coadic (1996, p. 39): [...] usar informação é interagir com a matéria informação com o intuito de alcançar um resultado que satisfaça a uma necessidade de informação. No que diz respeito ao produto de informação, utilizá-lo é dirigir tal produto à obtenção de um efeito que satisfaça às necessidades de informação, quer esse objeto subsista (fala-se, então, de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo).
O intuito determinante de um produto de informação, de um sistema de informação, deve ser arquitetado em função dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários.
A função mais importante do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades. Isso demonstra que necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas.

A Figura 23 oferece um esquema que resume bem a relação de interdependência, vista pelo olhar de Le Coadic (1996), entre os usos e as necessidades de informação e a forma como estes afetam o comportamento do usuário.

Figura 23 – Interdependência das necessidades e usos da informação



Fonte: Adaptado de Le Coadic (1996).

O que o esquema da Figura 23 resume bem é que as necessidades de informação sempre desencadeiam uma determinada ação nos usuários da informação, “movimento” esse capaz de caracterizar os comportamentos de busca de informação, o qual, sendo plenamente satisfeito, por meio da recuperação da informação, permite ao usuário o uso efetivo de tal informação, como parte das ações que supriram suas demandas informacionais, questão que iremos tratar a seguir.

3.6.3 Demanda por informação

Até aqui, já caracterizamos necessidades de informação sob várias perspectivas; falamos sobre o uso da informação, percebendo-o como processo final da tomada de consciência de que há alguma necessidade de informação latente e, agora, por fim, iremos caracterizar as demandas por informação.



É importante lembrar que necessidades, usos e demandas por informação são conceitos imbricados na Ciência da Informação e na Biblioteconomia. Assim sendo, para iniciarmos o entendimento da expressão *demanda de informação*, revisitamos, mais uma vez, Cunha (2008, p. 116-117), que apresenta a expressão como

[...] solicitação de informação necessária a pessoas ou instituições envolvidas em análises de problemas, pesquisas e estudos diversos, além de ser igualmente, relativa a dados, conhecimentos e informações que fazem parte do dia-a-dia de usuários de diversos serviços.

O autor ainda apresenta alguns exemplos de demanda de informação, tais como: horários de ônibus, impostos, números de telefones, código de endereçamento postal, lei trabalhista (CUNHA, 2008).

É possível perceber que as demandas de informação são muito mais corriqueiras do que poderíamos imaginar. Estão, também, imbricadas nas relações interpessoais, profissionais e pessoais. Pode-se dizer, portanto, que tudo o que seja necessário, desejado e/ou demandado como informação para subsidiar alguma ação se caracteriza como demanda de informação.

Dessa forma, faz-se necessária a compreensão desse conceito em contexto biblioteconômico. Partimos do pressuposto de que as unidades de informação devem se estruturar sob a perspectiva de seus usuários, a eles deverão se dirigir todo e qualquer serviço e/ou produto de informação, de forma mais assertiva, a partir do estabelecimento de estudos de usuários que retratem as expectativas comportamentais, motivacionais e os possíveis impactos que envolvem o uso efetivo da informação. O planejamento das unidades de informação, de forma determinante, deveria realizar tais estudos como estratégias de aperfeiçoamento e aprimoramento da relação entre unidade de informação e usuários da informação, já que são as demandas de informação possíveis desencadeadoras das motivações pelas quais se buscam as bibliotecas.

Ao serem caracterizadas as possíveis demandas por informação, por meio de estudos de usuários, as unidades de informação poderão usufruir de dados e informações capazes de subsidiar não somente a criação de novos serviços e produtos, mas, também, após a observação do uso de tais serviços e produtos, o estabelecimento de programas de educação de usuários que os oportunize as habilidades e competências necessárias à geração da autonomia no aprender a aprender, tornando o usuário da informação agente produtor de informação e conhecimento.

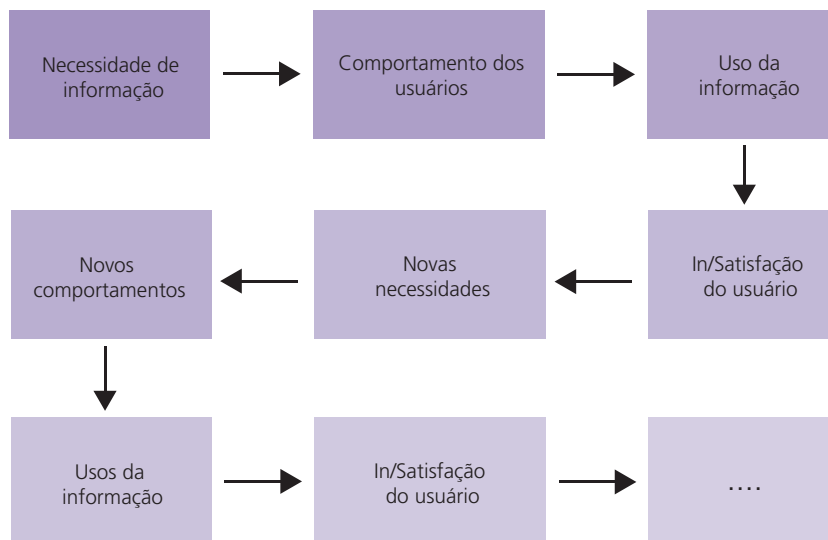
Isso sugere, mais uma vez, a importância de dirigir o olhar do gestor e as práticas bibliotecárias ao cerne de toda a questão: os usuários da informação. Como já dito, uma unidade de informação que ignora as demandas de informação de seus usuários, ignora sua própria missão em oportunizar democraticamente o acesso e uso ótimo da informação, esteja ela sob quaisquer que sejam os suportes.



3.6.4 Atividade

Observe atentamente o processo cíclico a seguir (Quadro 4):

Quadro 4 – Processo cíclico



Fonte: Le Coadic (1996).

A partir da sua análise do ciclo exposto, identifique qual seria o próximo passo do diagrama.

Resposta comentada

Ao analisar o diagrama de Le Coadic (1996), percebemos que o processo de se informar leva em consideração vários procedimentos, os quais partem da percepção de que há determinada necessidade de informação, até o acesso e uso de tal informação com o intuito de suprimento da necessidade desencadeada. Considera-se aqui que, havendo ou não o suprimento da necessidade de informação, como o processo é cíclico, sempre o usuário da informação será levado a um

novo nível de necessidade por informação, o que torna o processo de construção de conhecimento cíclico e inesgotável. Por isso, vivenciamos um grande paradoxo, qual seja: precisamos produzir mais informações para resolvermos problemas informacionais.



3.6.5 Atividade

Avalie as situações a seguir e identifique, para cada uma delas, se é uma necessidade de informação ou uma demanda por informação:

- a) Jonas acessa de seu computador pessoal a página do *Portal Periódicos da CAPES* (biblioteca virtual) com o objetivo de fazer busca por artigos científicos que tratem do assunto tema de sua dissertação de mestrado.
- b) Caroline é funcionária dos recursos humanos (RH) de uma empresa e está analisando o *currículo vitae* de um candidato. Como o indivíduo alega ter sido servidor e não diz por que deixou o serviço público, ela acessa a página do Portal da Transparência para pesquisar se a pessoa em questão foi punida com penalidade de demissão, destituição ou cassação de aposentadoria.
- c) Renan escreve para o Fale Conosco de um órgão público com o objetivo de saber os horários disponíveis para agendar o recebimento de sua documentação.
- d) A biblioteca de um determinado município tem um projeto de ampliação de seu acervo. No entanto, para melhor atender às demandas de seu público, é necessário realizar uma pesquisa junto à população da área.

Resposta comentada

- a) Necessidade de informação.
- b) Demanda por informação.
- c) Demanda por informação.
- d) Necessidade de informação.



3.7 Atividade final

Esta será uma atividade mais abrangente e, portanto, mais desafiadora. A proposta é que você leia o texto:

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”.

DataGramaZero, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009.

Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008248/c70c6e8baa641130e1558630a93d30e0>.

Acesso em: 5 jan. 2015.

Após leitura atenta, escreva um texto dissertativo sobre a base de discussão do artigo, ou seja: os estudos de usuários, a “tradição” e o “alternativo”.

Resposta comentada

O artigo em questão parte da problematização da definição de informação. Dirige-se para o processo cognitivo informacional por meio do reconhecimento das necessidades informacionais, as quais desencadeiam ações de busca e uso da própria informação.

Os autores do artigo presumem que, ao usar a informação, trabalha-se com a matéria informação, objetivando, sempre, satisfazer necessidades de informação dos usuários.

Definem, assim, os usuários da informação e os estudos de usuário, apresentando as abordagens conceptivas, tradicional e alternativa, dando ênfase às principais abordagens do paradigma centrado no usuário com base na literatura revisada.

Consideram os estudos de usuários como instâncias que buscam, sobretudo, explicitar quem são os usuários da informação, suas reais necessidades e como se comportam no processo de busca e usos de informação e, ainda, como pesquisas que evidenciam elementos da interação entre usuários e unidades de informação, por sua vez, devem colocar o conteúdo e a tecnologia a serviço dos seus usuários.

Semestre

5

3.8 CONCLUSÃO

Vimos nesta unidade que muitas são as inquietudes, críticas e limitações relacionadas aos estudos de usuários. Todas as questões que foram discutidas, sob a perspectiva dos estudos de usuários, devem ser consideradas para efeitos do aprimoramento dos estudos e do próprio desenvolvimento



deles mesmos. É perceptível que o foco dos estudos ainda está em desenvolvimento para a questão fundamental da área, qual seja: estudos dirigidos ao comportamento, competências e possíveis efeitos do acesso e uso da informação no processo cognitivo dos usuários.

O fato de haver limitações e críticas aos estudos não quer dizer que eles não devem existir, ademais, é preciso que haja críticas aos estudos para que novas possibilidades e variáveis sejam apresentadas, testadas e validadas ou não. A questão é que devemos dirigir os fazeres das unidades de informação concatenados aos usuários da informação, eles devem ser o centro, a eles as unidades de informação devem servir e, por força disso, cada vez mais, buscar conhecê-los por força de estudos que reflitam as reais necessidades dos usuários da informação. É preciso que as novas tecnologias de informação e comunicação se constituam em ferramentas capazes de aprimorar os estudos, facilitando as pesquisas e as tornando ainda mais abrangentes, significativas e assertivas.

Nesta unidade também foi possível perceber que o estudo de uso é uma prática bastante significativa dos fazeres bibliotecários. Essa prática potencializa a gestão bibliotecária, fomentando-a com informações estratégicas sobre o uso da biblioteca e todas as variáveis que circuncidam o próprio uso. Notamos que, para esse fim, há no contexto da pesquisa científica vários métodos capazes de serem aplicados como forma de coletar os dados que darão conta de respaldar os gestores em suas estratégias, decisões e no planejamento dos serviços e produtos bibliotecários. Nota-se a importância de se dirigir o método à problemática em questão, usando-o de forma sistemática e científica, para que os dados resultantes de sua aplicação possam subsidiar o gestor para o aprimoramento e aperfeiçoamento da biblioteca em questão. Ainda sobre o estudo de uso, discutimos sua necessidade para que se possam estruturar de forma assertiva e efetiva os programas de educação de usuários, os quais são nosso objeto de estudo.

Chamamos, ainda, atenção para que os gestores de bibliotecas se responsabilizem por instituir a pesquisa científica como parte de suas ações, obtendo, por meio delas, os parâmetros necessários aos seus fazeres, os quais estarão dirigidos aos anseios dos usuários. Os gestores devem, ainda, dispor de dados e informação que subsidiem a prestação de contas de seu serviço junto a seus superiores, tornando possível planejar novas ações e justificá-las juntamente à instituição, ao órgão, etc., caso haja necessidade de mudanças e aperfeiçoamentos. Lembre-se sempre: se não há dados relevantes, estratégicos e com acreditação daquilo que se faz em uma biblioteca, não é possível justificá-la juntamente aos seus mantenedores, por isso, a pesquisa de uso, também, é fundamental à prática bibliotecária.

A partir das informações apresentadas, foi possível caracterizar a expressão necessidade de informação, suas principais abordagens e relações com os fazeres bibliotecários. Nota-se, no que diz respeito às necessidades de informação, que cada abordagem, de certa forma, se dirige a aspectos específicos das necessidades de informação, evidenciando um contexto complexo, diverso e capaz de suscitar discussões e muitas possibilidades de estudo e aplicação no cenário biblioteconômico.

Por fim, conversamos sobre o conceito de necessidade de informação que é, de certa forma, uma necessidade e/ou demanda resultante de uma determinada inquietude e/ou problemática, seja ela cotidiana ou de pesquisa. Essa condição do usuário, a partir de uma tomada de consciência

de que precisa de informação, desencadeia o processo de necessidade de informação, dirigindo o usuário às fontes propriamente ditas em função de recuperar a informação que satisfará sua necessidade.

O processo que abrange os conceitos envolvidos na discussão sobre necessidade e demanda de informação deve ser parte da formação intelectual dos bibliotecários, dirigindo-os às melhores práticas bibliotecárias, sempre, com o foco nos usuários, agindo como educadores eficazes no que diz respeito ao desenvolvimento das habilidades e competências necessárias aos usuários da informação. Como dito, espera-se educá-los para a autonomia do aprender a aprender.

RESUMO

Começamos a unidade apresentando o percurso, de forma breve, das análises, críticas e limitações dos estudos de usuários, ressaltando o distanciamento desses estudos da prática biblioteconômica, quando eram aplicados sem a participação dos bibliotecários. Enfatizou-se o direcionamento de tais estudos, chamando a atenção para o uso das bibliotecas em detrimento dos porquês e os possíveis efeitos do uso da informação, dimensão essa que demanda novos estudos, sobretudo, de cunho experimental. Apresentaram-se, também, vários motivos pelos quais as variáveis relacionadas ao sucesso e/ou insucesso na obtenção de informação pelos usuários não têm sido foco de análises, bem como conselhos para a realização de estudos de usuários sob uma perspectiva contemporânea. Buscamos chamar a atenção para a iminente necessidade de se dirigir os estudos de usuários às dimensões comportamentais, de competências e efeitos do uso da informação no processo de produção de conhecimento.

Nesta unidade, revisitamos a expressão estudo de uso, percebendo que diz respeito à relação/interação dos usuários com a biblioteca e chamando a atenção para a sua relevância enquanto processo capaz de externar a realidade da satisfação dos usuários com a biblioteca. O estudo de uso, assim, pôde ser visto como parte processual para o estabelecimento de programas de educação de usuários mais assertivos e estratégicos, considerando que, a partir deles, dados e informações relevantes poderão subsidiar a estruturação de tais programas. Foram apresentados, ainda, os principais métodos de estudo de uso e de usuários, ferramentas indispensáveis à prática bibliotecária, considerando que a pesquisa é uma forma de aprofundar os conhecimentos sobre a relação dos usuários e a biblioteca, bem como de agregar creditação a tais dados, os quais servirão como insumos ao planejamento bibliotecário, e, também, justificar as ações e novas demandas dos usuários para com a biblioteca. Ressaltamos e justificamos que a responsabilidade de institucionalizar a pesquisa na biblioteca como um processo natural de trabalho é uma atribuição importante do bibliotecário.

Na última seção desta unidade, reportamo-nos, estrategicamente, às expressões *necessidade de informação* e *uso de informação* com o objetivo de caracterizar o uso como um processo resultante da necessidade de informação, o qual se relaciona à apropriação da informação por meio

das fontes de informação e de seu uso propriamente dito, finalizando um processo de busca quando da recuperação da informação necessária. Dessa maneira, ficou clara a interdependência entre o uso e a necessidade de informação. Apresentamos, ainda, o conceito de demanda sob a perspectiva de Cunha (2008), o qual caracterizou a expressão como uma solicitação de informação necessária à pessoa ou instituição envolvida em análises de problemas, pesquisas, etc. Ou seja, trata-se de uma ação recorrente da geração de uma determinada necessidade de informação, pois, a partir do momento em que o usuário da informação se dá conta de que precisa de uma determinada informação, gera-se tal necessidade, a qual será representada por uma demanda específica que será suprida com o uso efetivo da informação buscada.

Encerramos esta unidade com as abordagens mais estudadas e aplicadas no contexto da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, objetivando situar o leitor quanto às especificidades de cada expressão, subsidiando as possíveis ações para estudo de usuários e, consequentemente, aplicação de tais conceitos no contexto do fazer biblioteconômico.



Sugestão de Leitura

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008248/c70c6e8baa641130e1558630a93d30e0>. Acesso em: 5 jan. 2015.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 5 jan. 2015.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. Estudos de uso e de usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/434/428>. Acesso em: 5 jan. 2015.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE

Muito bem, mais uma unidade vencida!

Na próxima unidade, trataremos de forma bastante específica e aprofundada do tema central de nossa disciplina, ou seja, a educação de usuários.

Assim sendo, partiremos de uma concepção inicial da expressão educação de usuários, revisitaremos alguns conceitos, analisaremos algumas considerações para o sucesso na estruturação de programas de educação de usuários desenvolvidos por unidades de informação e trataremos da relação desses programas com as condições estruturais das próprias unidades de informação.

Como não poderia ser diferente, após o entendimento pleno da educação de usuários e de suas formas de estruturação e desenvolvimento por meio das unidades de informação, trataremos do processo de avaliação desses programas, ação determinante para que se possa medir, aferir e determinar os possíveis impactos no processo de educação dos usuários da informação.

Vamos lá?

REFERÊNCIAS

AULETE, Caldas. **Dicionário Caldas Aulete**. [S.l.]: Lexikon, [201-].

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 5 jan. 2015.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros**. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – UNESP, São Paulo, 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

Semestre

5



FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

UNIVERSIA BRASIL. 15 aplicativos para professores elaborarem questionários. **Universia**, [S.l.], 2014. Disponível em: <http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2014/05/22/1097184/15-aplicativos-professores-elaborarem-questionarios.html>. Acesso em: 5 jan. 2015.

UNIDADE 4

EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS



4.1 OBJETIVOS GERAIS

Contextualizar a educação de usuários, sua importância no cenário biblioteconômico, evidenciando o papel educador do bibliotecário. Apresentar as principais características de um programa de educação de usuários e os parâmetros que norteiam sua elaboração, assim como realizar a avaliação de seu desenvolvimento.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) discutir sobre a importância da educação de usuários no cenário biblioteconômico;
 - b) refletir sobre como a educação de usuários influencia nas práticas e no planejamento do bibliotecário;
 - c) identificar as principais elementos que caracterizam a necessidade da educação de usuários para os gestores de bibliotecas;
 - d) diferenciar programas de educação de usuários formais dos informais a partir de seus conceitos e principais características;
 - e) identificar e caracterizar os elementos norteadores de um programa de educação de usuários;
 - f) listar os principais passos necessários a elaboração de um programa de educação de usuários;
 - g) identificar as principais características de um processo de avaliação de programas de educação de usuários.
- 

4.3 EDUCAR PARA CONQUISTAR!

Estamos iniciando a unidade que trata especificamente e de forma mais aprofundada do nosso objeto de estudo, ou seja, a educação de usuário. Até aqui, percorremos um caminho conceitual, histórico e estratégico dos estudos de usuários, processo, como já entendido, substancialmente importante para a estruturação de programas de educação de usuários sob a perspectiva da competência em informação.

Dessa forma, a partir de agora, iremos estudar de forma mais sistemática no que consistem os programas de educação de usuários, sua estruturação, aplicação, avaliação e relações com a competência em informação. Sua dedicação a esta unidade é de fundamental importância para a compreensão da disciplina e, ainda, para a aplicação dos conceitos e parâmetros às ações bibliotecárias. Caso tenha necessidade de voltar a algum conceito apresentado em outras unidades, faça isso, pois a sua aprendizagem é o objetivo norteador da disciplina.

Para começo de conversa, precisamos lembrar que a sociedade contemporânea, sustentada, em grande parte, pelas novas tecnologias de informação e comunicação, potencializou a produção de informação e, ainda, agregou valor a ela, tornando-a uma nova fonte de riqueza. Esse cenário, onde a informação se torna o principal insumo da sociedade, impulsiona as bibliotecas a realizarem ações estratégicas dirigidas às novas demandas dos sujeitos dessa sociedade. O objetivo é proporcionar a esses sujeitos o acesso e uso da informação com as habilidades, as competências e a autonomia necessárias à emancipação para a recuperação da informação e para o uso dirigido aos anseios informacionais de cada um deles.

Figura 24 – A produção de informação potencializada pelas novas tecnologias tornou-se uma fonte de riqueza



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹⁶

¹⁶ Primeira imagem: dinheiro. Autor: *angelolucas*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/contas-dinheiro-euro-plano-de-fundo-496229/>; Segunda imagem: laptop. Autor: *OpenClipartVectors*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/laptop-notebook-computador-158231/>.



Diante disso, entendendo que os fazeres das bibliotecas deverão externar as novas demandas por informação dos usuários da informação, os bibliotecários são chamados a repensarem a oferta de serviços e produtos de informação. É necessário também repensar os recursos tecnológicos e econômicos disponíveis às bibliotecas para que possam fazer frente a esse novo cenário, sobretudo, sendo capazes de assumirem uma postura educativa no contexto da própria Biblioteconomia.

Dois dos elementos que caracterizam a necessidade educativa dos gestores de bibliotecas são:

- a) a propagação dos novos recursos tecnológicos disponíveis, de forma massificada para grande parte da sociedade;
- b) o acesso a essas novas tecnologias, pelas bibliotecas, para promover inclusão social, tecnológica e informacional àqueles que ainda se encontram desprovidos de tais recursos.

Não bastando isso, o cenário tecnológico tem sido determinante para os processos informacionais que dizem respeito à produção de informação, ao tratamento, à organização em meios eletrônicos, à disseminação, ao acesso e uso da informação, redefinido as habilidades e competências dos usuários para que se tornem autônomos em produzir seu próprio conhecimento.

Diante disso, o papel do bibliotecário se potencializa, a partir do momento que suas práticas se dirigem para as inabilidades e incompetências dos usuários em acessar e utilizar a informação, esteja ela em qualquer que seja o suporte, considerando inúmeros aspectos que certifiquem para os usuários da informação a credibilidade, validade, dimensão ética e acreditação da própria fonte.

Essas questões imputam aos bibliotecários, também, a responsabilidade de desenvolver habilidades e competências educativas, as quais serão estrategicamente utilizadas na produção de programas de educação de usuários que lhes permitam percorrer os caminhos da informação na sociedade contemporânea com segurança, assertividade e competências indispensáveis ao atual contexto.

Assim sendo, nesta unidade iremos nos enveredar pelos percursos da educação de usuários, concebendo-a como estratégia determinante para o sucesso das unidades de informação, sobretudo as bibliotecas.

4.4 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: CONCEPÇÕES

De forma generalizadora, a educação de usuários de bibliotecas pode ser entendida como um conjunto de atividades dirigidas a estes em função de seu empoderamento para o acesso e uso da informação, gerando um novo comportamento dos usuários diante da própria biblioteca, seus recursos e da informação propriamente dita.

Objetiva-se desenvolver nos usuários habilidades e competências capazes de lhes propiciar autonomia e a capacidade de aprender a aprender por toda a vida, sugerindo a formação de sujeitos capazes de transitar conscientemente e criticamente pela sociedade contemporânea.

Diante do exposto, fica evidenciando o alto valor e o potencial de mudança social capaz de ser desenvolvido pelas bibliotecas, quando estas dirigem os seus esforços, de fato, para as perspectivas e expectativas de seus usuários, proporcionando-lhes um processo educativo para a vida e com o foco na informação.



Atenção

Como vimos na primeira unidade da disciplina, a expressão *educação de usuários* tem sido utilizada de forma indiscriminada em vários contextos; em alguns casos, equiparando-se a toda e qualquer outra ação bibliotecária que vise o desenvolvimento de alguma habilidade e/ou competência em informação. É importante lembrar, também, que no Brasil poucos, ainda, são os estudos sobre a nossa temática, o que torna o desenvolvimento teórico e prático da educação de usuários lento e pouco utilizado. Ressalte-se, que no Brasil, os estudos têm se dirigido às bibliotecas universitárias, deixando de lado as bibliotecas escolares, onde tais estudos e práticas deveriam ser desenvolvidos de forma abrangente, sistematizada e efetiva, pois entende-se que os usuários das bibliotecas escolares constituem o principal foco da educação de usuários, pois esta repercutirá por toda a sua vida.

Belluzzo (1990, p. 86) apresenta a educação de usuários como [...]

[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação. Logo, é importante salientar que a ação educadora na biblioteca deverá deslocar o seu interesse do conteúdo do simples uso da informação para a formação de atitudes de valorização da mesma.

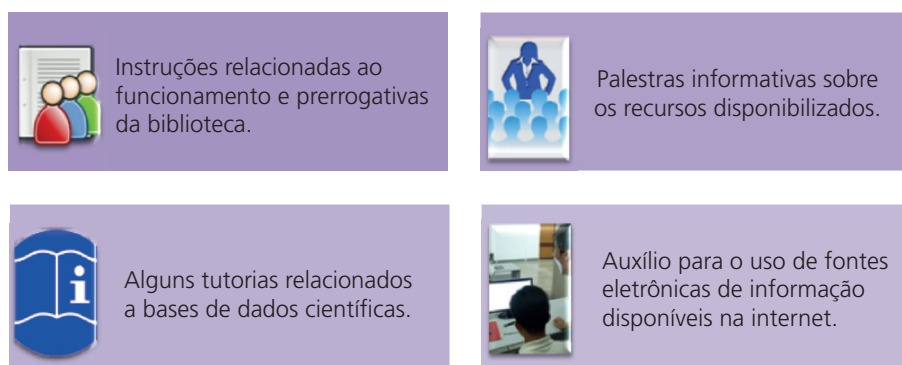
A partir do discurso de Belluzzo (1990), fica evidente a mudança de paradigma à qual o bibliotecário deve se submeter, pois, segundo ela, seu interesse deve se deslocar do mero uso da informação para atitudes que promovam a valorização desta. Tal posicionamento sugere um papel educativo latente, pois o que sustenta a formação atitudinal para a valorização da informação é a educação propriamente dita.

Dessa forma, o bibliotecário dá mais um passo no que diz respeito à sua ação profissional, pois mantém-se no papel de mediador e educador para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias aos usuários da informação. Tais prerrogativas serão apresentadas na próxima unidade, quando falarmos da competência em informação propriamente dita.

Mais uma vez, chama-se a atenção para a própria formação do bibliotecário que estará atuando no serviço de referência. Geralmente, a ele será designado o papel de mediador e educador. Para que haja resultados efetivos do desenvolvimento dos programas de educação de usuários, tais bibliotecários deverão buscar na educação continuada base conceitual e operacional para a implantação desse novo paradigma gerencial em suas bibliotecas.

No que diz respeito ao processo de educação de usuários, o que se percebe no contexto brasileiro é que ele se desenvolve com ações que privilegiam o ensino do uso de recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas (Figura 25), os quais podem ser caracterizados como:

Figura 25 – Ações que privilegiam o ensino do uso de recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹⁷

É importante dizer que as ações descritas são apenas parte do processo que envolve a educação de usuários. Conforme relatado por Belluzzo (1990), a educação de usuários necessita ser mais do que apenas a instrumentalização ao acesso e uso das fontes de informação, o que constitui um importante passo para a autonomia do usuário, mas é preciso ainda conceber um processo de educação de usuários que seja capaz de alterar comportamentos informacionais e desenvolver novas habilidades e competências em informação para que de fato o processo educativo se consolide.

Questões como o porquê da busca pela informação, como se tem buscado a informação, que modelo comportamental de informação o usuário tem corporificado e quais competências em informação têm sido percebidas são parte da estruturação e do desenvolvimento da educação de usuários.

Veremos que a educação de usuários, sob a perspectiva da competência em informação, caracterizará as ações descritas anteriormente, tão somente como parte do desenvolvimento da competência em informação. Para efeitos de entendimento, a educação de usuários deve desenvolver todo o ciclo da competência em informação, o qual apresentaremos na próxima unidade.

¹⁷ Primeira imagem: ícone bonecos. Autor: RRZE. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:List-all-participants.svg>; Segunda imagem: palestra. Autor: GeraIt. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/bot%C3%A3o-mulher-palestra-apresenta%C3%A7%C3%A3o-892173/>; Terceira imagem: ícone azul. Autor: OpenIcon. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/leia-info-informa%C3%A7%C3%B5es-98612/>; Quarta imagem: professor e aluno. Autor: Nicor. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Computer_at_Grand_People%27s_Study_House.JPG.

Sob essa perspectiva, pode-se dizer que o bibliotecário deve assumir seu papel como educador, dirigindo seus fazeres à geração da autonomia no aprender a aprender, oportunizando aos seus usuários experiências necessárias e capazes de solidificar a aprendizagem no contexto da informação, possibilitando o desenvolvimento da competência em informação como a materialização do próprio processo educativo.



4.4.1 Atividade

Nesta unidade, percorremos um caminho informacional tratando de importantes questões sobre o tema principal de nossa disciplina: educação de usuários. Com base no que foi discutido até aqui, responda às seguintes questões propostas:

- a) Discuta a educação de usuários no contexto biblioteconômico.

- b) Reflita sobre a importância da educação de usuários para as práticas e para o planejamento bibliotecário.

Resposta comentada

- a) Considerando a educação de usuários como um processo de desenvolvimento de habilidades e competências para a formação autônoma dos sujeitos para o acesso, uso e produção de conhecimento e entendendo que os fazeres das bibliotecas devem externar as novas demandas por informação dos usuários da informação, sugere-se, fortemente, que os bibliotecários sejam chamados a repensarem a oferta de serviços e produtos de informação por meio de suas unidades de informação, como também a sua própria prática profissional, pois são eles os profissionais que manifestam a própria Biblioteconomia.



É necessário, também, repensar os recursos tecnológicos e econômicos disponíveis às bibliotecas para que elas possam fazer frente a esse novo cenário, sobretudo sendo capazes de assumir uma postura educativa no contexto da própria Biblioteconomia. Por isso, a educação de usuários é uma abordagem indispensável aos fazeres biblioteconômicos.

- b) Quando se pensa o planejamento bibliotecário, além dos serviços e produtos mais tradicionais ofertados pelas unidades de informação, por força do atual cenário informacional, onde as relações informacionais se estabelecem, cada vez mais, por meio das tecnologias de informação e comunicação, aspecto esse que demanda dos usuários da informação novas habilidades e competências, deve-se considerar a educação de usuários como o principal recurso das bibliotecas para que elas se justifiquem nesse atual contexto. A educação de usuários, por assim dizer, torna-se o principal serviço bibliotecário, por meio do qual educar-se-á para uma sociedade que se desenvolve rapidamente a partir de informações digitais.
-

4.5 PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Após termos entendido melhor a dimensão conceitual e prática da educação de usuários, trataremos de seus programas, o que envolve sua elaboração e implementação no âmbito das bibliotecas. Belluzzo (1989) apresenta os programas de educação de usuários como ações planejadas e desenvolvidas em longo prazo, levando em consideração as características e necessidades dos usuários.

A partir da perspectiva de Belluzzo (1989), é possível entender que os programas proporcionarão às bibliotecas significativa mudança de direcionamento, fazendo com que elas se tornem mecanismos educativos, permanentes. Sob esta visão, as bibliotecas devem ser dirigidas aos usuários, com o foco em mudanças de comportamento em informação e, ainda, o desenvolvimento da competência em informação, concepção capaz de aprimorar tanto os serviços como os produtos da biblioteca e, ainda, desencadear um novo perfil de bibliotecário, fundado na pesquisa e educação de seus usuários.

No que tange aos programas, Dias (2004) identifica dois tipos (Figura 26), quais sejam:

Figura 26 – Programas de educação de usuários



Programas informais

- Palestras e visitas orientadas, decorrente das necessidades emergentes dos usuários.



Programas formais

- Processo em longo prazo, no qual se integra o processo de ensino-aprendizagem.

Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.¹⁸

Ambos os tipos se constituem em ações determinantes para o processo gerencial das bibliotecas. O primeiro, programa informal, já se apresenta como parte das ações bibliotecárias, sobretudo no que diz respeito ao ensino superior. Todavia, é muito importante ressaltar que os programas informais, por conta da própria informalidade, não são instituídos sob a perspectiva educativa, sendo ofertados aos usuários atemporalmente, com o único objetivo de suprir uma demanda emergente do usuário, distanciando-se da verdadeira concepção da educação de usuários.

Os programas informais, citados por Dias (2004), em nossa concepção, constituem-se, meramente, em ações de treinamento de usuários, uma ação que integra um programa de educação de usuários, ou seja, uma dimensão menor do que se busca e espera de uma ação de educação de usuários.

O segundo, programa formal, externa exatamente a concepção com a qual temos trabalhado nessa disciplina. Ou seja, um processo formal, institucionalizado pela biblioteca como parte de suas ações processuais, portanto, desenvolvido em longo prazo, evidenciando o processo de ensino-aprendizagem, sob a concepção da competência em informação. Este, como visto anteriormente, dirige-se para a mudança do comportamento informacional, que visa o desenvolvimento da competência em informação, por meio do estabelecimento de parâmetros para a geração da autonomia necessária para o acesso, recuperação, avaliação, uso, produção ética de conhecimento e socialização deste.

É importante ressaltar que a não formalização de um programa de educação de usuários torna o processo de avaliação de sua aplicação inviável, subjetivo e descaracterizado da realidade, inviabilizando os esforços despendidos para seu desenvolvimento e aplicação. Por isso, antes de agir em função da aplicação de qualquer que seja a ação relacionada à educação de usuários, deve-se buscar a estruturação do programa levando-se em consideração várias facetas, as quais trataremos em seguida.

¹⁸ Primeira imagem: programa informal. Autor: *National Dinosaur Museum*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/National_Dinosaur_Museum#/media/File:NDM_Activity_-_Guided_tour.JPG; Segunda imagem: programa forma. Autor: *Arthur Grigoryan*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Agribusiness_Teaching_Center#/media/File:ATC_students_at_orientation_session_with_Prof._John_Nichols.jpg.

4.5.1 O que considerar para a estruturação de programas de educação de usuários?

É importante perceber que todo programa de educação de usuário deve ser resultante de estudos, pesquisas e análises desses resultados. É preciso considerar, seja qual for a tipologia da biblioteca, que um programa de educação de usuários necessariamente precisa se dirigir às demandas, expectativas e perspectivas de seus usuários, considerando, ainda, que a educação de usuários está além da instrução para o uso dos serviços e produtos, para além dos treinamentos de uso de recursos disponíveis. Os programas de educação de usuários incorporam tais ações, pois, parte-se do pressuposto de que as habilidades e competências para acesso e uso constituem elementos fundamentais ao percurso para a autonomia do aprender a aprender.

Dessa forma, considere que os estudos de uso e de usuários são instrumentos altamente significativos para a estruturação de tais programas, pois, por meio deles, serão externados os perfis, características, principais necessidades e demandas por informação, inabilidades e incompetências informacionais, bem como padrões comportamentais de busca de informação. Com esses dados, o programa de educação de usuários da biblioteca se estruturará estrategicamente dirigido à autonomia dos respectivos usuários.

Além do que foi exposto até aqui, algumas outras variáveis devem ser consideradas na estruturação de programas de educação de usuários, como é o caso do diagnóstico, que discutiremos em seguida

4.5.2 Diagnóstico da unidade de informação

Revisitando Cunha (2008), o diagnóstico, no contexto das unidades de informação constitui-se no exame de um acervo de livros ou outros documentos e no dimensionamento do volume documental e das instalações para o seu abrigo em termos de espaços e equipamentos.

Já Rothberg (2009), de maneira mais abrangente, refere-se ao diagnóstico como um conjunto de informações suficientemente claras, que permita avaliar e analisar determinado ambiente, ou seja, analisar e conhecer a instituição e os usuários. Ainda citando Rothberg (2009) sobre a questão do diagnóstico, alguns aspectos importantes são:

- a) ambiente da instituição: características da unidade informacional, objetivos, missão, programas, etc.;
- b) público-alvo: frequentadores internos e externos;
- c) executores do programa: equipe de bibliotecários destinados a implantar o programa.

O que está evidenciado é parte da prática do estudo de uso. Para que um programa de educação de usuário obtenha êxito, o conhecimento das especificidades da biblioteca é notadamente importante. Deve-se saber de quais recursos se dispõe, quais são os serviços, os produtos, a equipe para operacionalizar o programa, as fontes de informação disponíveis, sejam elas tradicionais e/ou eletrônicas, as dimensões do espaço da biblioteca, os recursos tecnológicos e, também, revisitar a missão da instituição e da biblioteca, seus objetivos, metas e planejamento estratégico.

Todas essas informações, que poderão ser resultantes de um estudo de uso da própria biblioteca, sustentarão o plano que desencadeará todas

as ações de determinado programa de estudos de usuários. É importante lembrar que conhecer o seu ambiente de trabalho, sua missão institucional e profissional, bem como os possíveis colaboradores, é a gênese para um projeto que vislumbre a institucionalização de um programa de educação de usuários.

4.5.3 Objetivos do programa de educação de usuários

É fato que todo programa de educação de usuário, necessariamente, deve estabelecer seus objetivos e metas, já que o programa é parte processual e, portanto, desenvolvido em longo prazo.

O estabelecimento das metas e objetivos facilita a avaliação das ações desencadeadas, servindo estes como parâmetros de validação das próprias ações e, em fase final, do próprio programa, o qual deve ser permanentemente avaliado e aperfeiçoado.

Para cada fase do programa, metas e objetivos devem ser estabelecidos, como vimos em nossa disciplina. Além das metas e objetivos parciais, relacionados às fases do programa, deve-se atentar para os objetivos gerais, abrangentes, e para as metas de longo prazo. Já percebemos que um programa de educação de usuários deve se dirigir ao desenvolvimento da competência em informação, objetivando a geração da autonomia do aprender a aprender por meio do acesso e uso dos recursos disponíveis na biblioteca. Assim sendo, ao final da aplicação do programa, será preciso avaliá-lo para a comprovação dos resultados alcançados e consequente validação do programa no contexto da biblioteca.

Um programa de educação de usuários sem objetivos e metas claras, bem definidas e exequíveis tende a não surtir resultados, frustrando os gestores do projeto e, também, os seus patrocinadores, pois o desenvolvimento de tais programas demandará recursos, no mínimo, financeiros e de pessoal. Além disso, a instituição, como principal patrocinadora, também, espera algum resultado positivo.

Para efeitos de estabelecimento dos objetivos e metas do projeto, lembre-se de revisitar os resultados dos estudos e pesquisas de uso e de usuários realizados na biblioteca, esses resultados poderão nortear a objetivação do programa, fazendo com que as ações desencadeadas por ele façam sentido aos usuários, já que foram pensadas a partir de suas reais demandas.



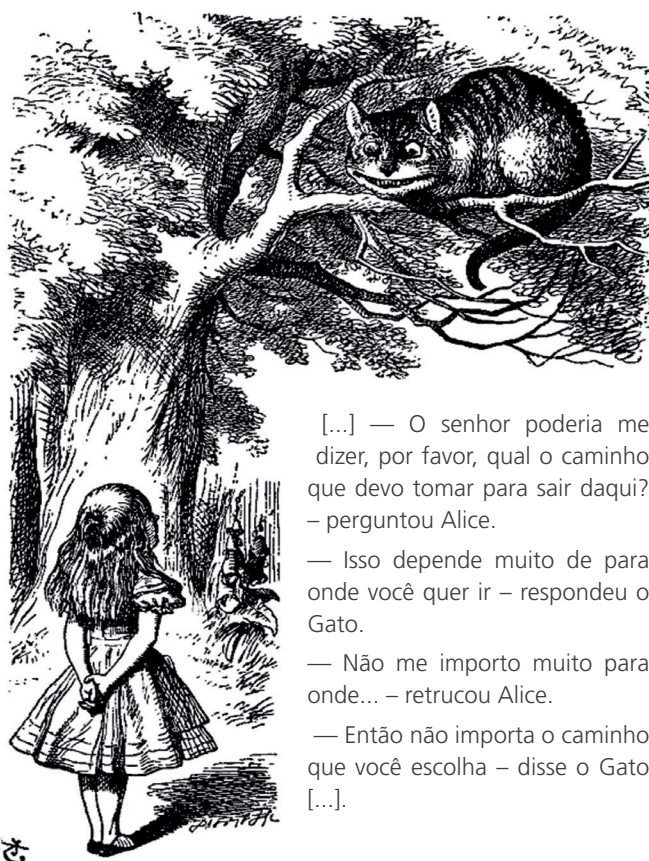
Curiosidade

Aonde você quer chegar?

Você já deve ter lido, ou assistido ao desenho, ou visto o filme, ou pelo menos já ouviu falar da história de *Alice no País das Maravilhas* (Figura 27), de Lewis Carrol.

Apesar de ser considerado um conto infantil, a narrativa traz muitos significados ocultos e metáforas que permitem diversas interpretações. Em um dos diálogos mais conhecidos, a menina Alice tem a seguinte conversa com o Gato de Cheshire:

Figura 27 – Alice no País das Maravilhas



[...] — O senhor poderia me dizer, por favor, qual o caminho que devo tomar para sair daqui? – perguntou Alice.

— Isso depende muito de para onde você quer ir – respondeu o Gato.

— Não me importo muito para onde... – retrucou Alice.

— Então não importa o caminho que você escolha – disse o Gato [...].

Fonte: Wikimedia Commons.¹⁹

O que este diálogo tem a ver com o que estamos conversando nesta unidade? Se você pensou em objetivos e metas, acertou! Para chegar a um lugar específico, você precisa saber para onde quer ir, não é verdade? Mas chegar a um lugar é uma meta ou um objetivo?

Meta e objetivo podem apresentar diferentes definições dependendo da área em que estão sendo conceituados. No caso de gestão de projetos, podemos dizer que o ponto aonde queremos chegar tanto pode ser meta como objetivo. A diferença essencial entre os dois está no fato de que objetivo é um alvo qualitativo e a meta um alvo quantitativo.

4.5.4 Atividades e conteúdos do programa de educação de usuários

No que diz respeito às atividades e aos conteúdos, ambos devem sustentar, em sentido prático, a concretude da proposta de determinado programa de educação de usuários. Por meio das atividades e conteúdos, espera-se desenvolver as habilidades e competências definidas no próprio programa, por isso, tais ações representam a corporificação dos

¹⁹ Em domínio público. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:De_Alice%27s_Abenteuer_im_Wunderland_Carroll_pic_23.jpg.

objetivos e metas postuladas na estratégia operacional do programa de educação de usuários.

Com isso, é fundamental que se possa pensá-los, atividades e conteúdos, sob a perspectiva dos objetivos gerais e da meta final, pois, dessa forma, o desenvolvimento do programa, paulatinamente, oportunizará aos usuários o aprimoramento de suas técnicas, habilidades e competências, cumprindo com o previsto no programa.

Imaginem: que tipo de conteúdo poderia ser ofertado pelo programa de educação de usuários? Estou certo de que você se reportou a uma imensa variedade de conteúdos, os quais perpassam desde as normas de uso da biblioteca e de seus recursos até conteúdos relacionados ao comportamento informacional e à competência em informação. O fato é que todos os conteúdos precisarão ser definidos no próprio programa, as questões são (Figura 28):

Figura 28 – Questões acerca do programa



Fonte: *Wikimedia Commons*.²⁰

Diante dessas diversas questões, será preciso planejar o conteúdo do programa de educação de usuários buscando respondê-las. É importante também fazer com que as respostas possam ser percebidas ao logo do processo educativo, até que se possa, por meio da avaliação dos programas, validá-los e aperfeiçoá-los, sempre, em função do empoderamento dos usuários para uma autonomia em informação.

O programa de educação de usuários, portanto, deve ser resultante de inquietudes, percepções, dados e informação, que dizem respeito ao nível de habilidades, competências e comportamentos em informação demonstrados pelos usuários da biblioteca. Mas não se pode esquecer que muitas ações desencadeadas por um programa de educação de

²⁰ Autor: *Petr Kratochvil*. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Young_Woman_Thinking.jpg.

usuários devem gerar novas demandas, ou seja, se antecipar às necessidades de informação dos usuários, ofertando-lhes momentos de aprendizagem e, cada vez mais, autonomia no aprender a aprender.

Por isso, as atividades desenvolvidas devem trazer os conteúdos com a base teórica e conceitual. São inúmeras as possibilidades, aqui: a criatividade e capacidade de inovação do bibliotecário serão determinantes para tornar o desenvolvimento do programa um processo vivencial, experimental, criativo, dinâmico, inquietante e com muito sentido para os usuários da biblioteca.

Para tanto, é possível citar atividades como palestras, visitas orientadas, cursos de normalização, de elaboração de artigos, de uso de bases de dados, de uso do catálogo eletrônico, de uso da biblioteca, oratória, processos de *coaching*, desenvolvimento de aplicativos eletrônicos, etc. Podemos citar, ainda, mesas-redondas, seminários, exibição de documentários, produção de documentários, produção de artigos, relatórios técnicos, relatos de experiência, *workshops*, feiras de cultura, mostras científicas e culturais, experimentação de novos serviços e produtos, enfim, atividades que estejam em função de um objetivo geral: proporcionar aos usuários a autonomia do aprender a aprender, como já dito várias vezes.



Multimídia

Me dá um exemplo aí!

Com tanta informação, é possível que você esteja se perguntando como deve ser, de verdade, um programa de educação de usuários, não é mesmo? Como fazer? O que incluir? Por onde começar?

Para ajudar você a ter uma ideia, aqui vão dois exemplos de propostas desenvolvidas por bibliotecas de universidades, uma de São Paulo e outra do Ceará. Entre na internet e acesse os *links* a seguir:

- a) MENDONÇA, Marina Alves de *et. al.* Biblioteca pra quê te quero?: uma proposta de educação de usuários na Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [**Anais eletrônicos**]. Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_362.pdf. Acesso em: 12 out. 2015
- b) CASSIN, Flávia Helena; PASCHOALINO, Rosana Alvarez; ROMANETTO, Luiza de Menezes. Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação. **CBB**D, Florianópolis, 25, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/2244>. Acesso em: 7 jul. 2020.

Figura 29 – Diversidade de informação na internet, incluindo bibliotecas



Fonte: Pixabay.²¹



4.5.5 Atividade

Diferencie programas de educação de usuários formais de programas informais. Utilize para isso o quadro a seguir, inserindo os conceitos de cada tipo de programa, suas principais características e exemplos:

Programa de educação de usuários	FORMAL	INFORMAL
Conceito		
Principais características		
Exemplos		

²¹ Autor: PublicDomainPictures. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/internet-laptop-v%C3%ADdeo-rede-p%C3%A1gina-315799/>.

Quadro 5 – Tipos de programas

Programa de educação de usuários	FORMAL	INFORMAL
Conceito	Processo em longo prazo, no qual se integra o processo de ensino-aprendizagem.	Processo em curto prazo, decorrente das necessidades específicas por informação dos usuários
Principais características	Estruturado em longo prazo. Mantém relacionamento com o processo de ensino e aprendizagem. É avaliado processualmente.	Estruturado em curto prazo. Evidencia demandas por informação específicas. Sua avaliação é subjetiva.
Exemplos	Programa de educação de usuários.	Palestras; <i>workshops</i> ; seminários; visitas técnicas etc.

Fonte: Produção do próprio autor.



4.5.6 Atividade

A estruturação de programas de educação de usuários da informação demanda inúmeros esforços dos profissionais envolvidos, tanto intelectuais como práticos. Com base no que foi discutido nesta unidade, identifique os elementos norteadores destes programas e explique, com suas palavras, cada um deles.

É importante perceber que todo programa de educação de usuário, deve ser resultante de estudos, pesquisas e análises desses resultados.

É preciso considerar, seja qual for a tipologia da biblioteca, que um programa de educação de usuários necessariamente precisa se dirigir às demandas, expectativas e perspectivas de seus usuários, considerando, ainda, que a educação de usuários está além da instrução para o uso dos serviços e produtos, para além dos treinamentos de uso de recursos disponíveis.

Os programas de educação de usuários incorporam as ações citadas no parágrafo anterior, pois parte-se do pressuposto de que as habilidades e competências para acesso, uso e produção de conhecimento são elementos fundamentais para o percurso para a autonomia do aprender a aprender.

Dessa forma, considere que os estudos de uso e de usuários são instrumentos altamente significativos para a estruturação de tais programas, pois, por meio deles, os perfis, características, principais necessidades e demandas por informação, inabilidades e incompetências informacionais, bem como padrões comportamentais de busca de informação serão externados. Com esses dados, o programa de educação de usuários da biblioteca se estruturará estrategicamente dirigido à autonomia dos respectivos usuários.

Além disso, é preciso lembrar do diagnóstico da própria unidade de informação, pois será ela o ambiente para o desenvolvimento de tais programas.

4.6 PARÂMETROS PARA A ELABORAÇÃO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Nesta seção trataremos dos parâmetros que subsidiam a elaboração de programas de educação de usuários, ou seja, apresentaremos os recursos, serviços e produtos que sustentam esta prática da educação de usuário como uma tarefa indispensável ao fazer bibliotecário. Por isso, havendo alguma dúvida, ainda, sobre o tema, não hesite em voltar e reler o que já vimos até aqui. Vamos lá!

4.6.1 Elaboração de programas de educação de usuários

É preciso que partamos do pressuposto de que ninguém possa dar aquilo que não possui. Essa expressão evidencia a necessidade de primeiramente oportunizar meios aos usuários da informação para que estes, submetidos a um processo sistemático de educação de usuários, possam dispor das habilidades e competências necessárias para se tornarem sujeitos autônomos, sobretudo no que diz respeito à produção de conhecimento.

Partindo desse preâmbulo, é preciso que antes de qualquer ação para o desenvolvimento de programas de educação de usuários, possamos tê-los nas bibliotecas, pois parte significativa de tais programas é desenvolvida de forma presencial, lembrando aqui que isso não inviabiliza a promoção de tais programas remotamente. Assim sendo, as unidades de informação deverão estabelecer mecanismos capazes de trazê-los até ela. Dentre estes mecanismos, o marketing, a publicidade e outras metodologias poderão contribuir significativamente para esse objetivo, mas este é um conteúdo que você estudará em outra disciplina.

Após tê-los como usuários da biblioteca, torna-se estrategicamente importante buscar o máximo de informações sobre cada um deles para o próximo passo, qual seja: iniciar a elaboração do programa de educação de usuários. Deve-se lembrar, mais uma vez, que toda e qualquer informação disponível por meio de estudos de uso e de usuários poderão contribuir ricamente para a elaboração do programa.

Assim sendo, como parâmetro para a elaboração dos programas de educação de usuários, além das informações colhidas por meio dos estudos já citados, temos a observação *in loco*, ou seja, no contexto das bibliotecas. Manter o foco no comportamento informacional e na competência informacional é uma estratégia interessante à sustentação de determinados conteúdos e atividades que compõem os programas.

Belluzzo (1989) diz que os programas de educação de usuários correspondem ao conjunto de ações planejadas e desenvolvidas continuamente de acordo com as características e necessidades do usuário para que a biblioteca seja um instrumento educativo facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação.

Percebem isso? Tais programas absorvem quantas ações forem necessárias ao alcance das metas e dos objetivos definidos no escopo do projeto de um programa de educação de usuários, como vimos em seções anteriores. Por isso, cada uma das ações deve ser minuciosamente pensada, elaborada, aplicada e avaliada para efeitos de validação do próprio programa.

Dessa forma, é possível fazer com que a biblioteca torne-se um instrumento educativo, capaz de oportunizar aos usuários mudanças de comportamento informacional, bem como de interiorização de habilidades e competências informacionais cruciais para a sociedade contemporânea.

Figura 30 – As necessidades do usuário devem ser o cerne das ações que serão planejadas e desenvolvidas nos programas de educação. É dessa forma que os recursos da biblioteca poderão ser utilizados de forma eficiente



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.²²

É importante que pensemos a condição do desenvolvimento de programas de educação de usuários como uma ação indispensável, e não como algo desfragmentado e descontínuo. Conforme apresenta Souto (2004), a implantação de programas de educação de usuários no ambiente acadêmico é uma necessidade, e não uma sugestão, em virtude dos benefícios que tal iniciativa proporciona aos diferentes grupos de usuários (discentes, docentes, pesquisadores e funcionários).

Não podemos esquecer de que tais programas possuem a mesma, se não maior, urgência de serem desenvolvidos nas e pelas bibliotecas escolares, pois, no contexto destas, as primeiras habilidades e competências informacionais precisam ser talhadas e desenvolvidas, bem como os primeiros comportamentos de busca e uso da informação. Dessa forma, é preciso que atentemos para essa urgência, dirigindo ações, investimentos, políticas públicas, etc.; a problemática da biblioteca escolar brasileira.

Tarapanoff (1981) estabelece alguns parâmetros para as bibliotecas universitárias que devem substancializar os programas de educação de usuários. Ela os descreve da seguinte forma:

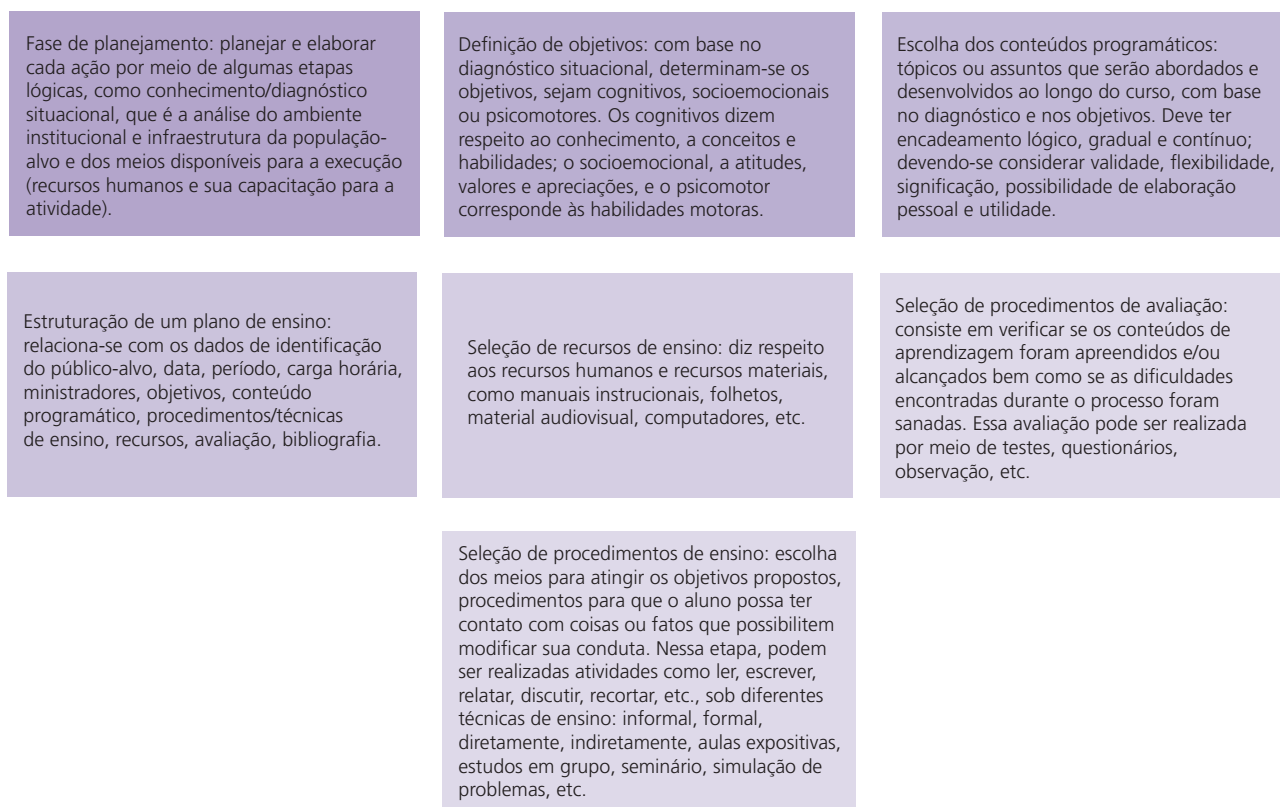
- a) preocupar-se com as funções e atividades da universidade à qual pertence;
- b) planejar os serviços relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade;
- c) reestruturar suas atividades em relação às da universidade;
- d) restabelecer os seus objetivos de acordo com a política geral da instituição.

²² Imagem central: mulher pegando o livro. Autor: *Joe Crawford*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Book#/media/File:SanDiegoCityCollegeLearningResource_-_bookshelf.jpg; Segunda imagem: ícone audiovisual. Autor: *RRZEIcons*. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Audio-visual-slide.svg>; Terceira imagem: pessoa estudando. Autor: *Jarmoluk*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/biblioteca-livro-leitura-educa%C3%A7%C3%A3o-488681/>; Quarta imagem: livros. Autor: *Hermann*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Book#/media/File:SanDiegoCityCollegeLearningResource_-_bookshelf.jpg; Quinta imagem: computador. Autor: *OpenClipartVectors*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/computador-hardware-teclado-moderna-156513/>; Sexta imagem em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Vitoria-University-Library-food-science-journals-4489.jpg>.

Essas variáveis devem, também, ser consideradas quando da elaboração de um programa de educação de usuários. São parâmetros abrangentes e generalizados, mas que podem devolver à biblioteca seu sentido institucional e estratégico, já que ela é parte de uma organização dirigida a partir de objetivos norteadores e estratégicos.

Ainda sobre os parâmetros, Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004) e Ronchesel e Pacheco (2008) indicam que a elaboração de um programa de educação deve constar dos seguintes passos (Figura 31):

Figura 31 – Passos para a elaboração de um programa de educação



Fonte: Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004) e Ronchesel e Pacheco (2008).

Portanto, às bibliotecas cabe a responsabilidade de criar os meios para que se tornem efetivos instrumentos educativos, tendo a informação como a base conceitual de todos conteúdos e atividades educativas, proporcionado aos seus usuários de forma democrática e processual, a oportunidade de se desenvolverem no mundo da informação contemporânea. Desenvolvimento este que deve ser feito com os recursos, habilidades, competências e comportamentos informacionais capazes de torná-los sujeitos capacitados a aprenderem autonomamente por toda a vida, contribuindo eficazmente para o desenvolvimento daqueles que fazem parte do seu ciclo de vida, bem como para o de toda a sociedade.

É sob essa perspectiva que veremos, na próxima unidade, que a educação de usuários sob a perspectiva da competência em informação é uma questão de vida, seja ela pessoal e/ou profissional, pois, a todo o tempo, estamos circundados por informações que determinarão nossas ações, atitudes, comportamentos e tomadas de decisão.



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

- a) fase de planejamento: planejar e elaborar cada ação a ser desenvolvida pelo programa;
- b) definição de objetivos: determinar o que se espera alcançar com o programa;
- c) escolha dos conteúdos programáticos: é preciso determinar os conteúdos programáticos para se chegar aos objetivos definidos, sobretudo aqueles relacionados à parte cognitiva e operacional;
- d) estruturação de um plano de ensino: o caminho a ser trilhado pelo mediador do processo, passo determinante para que não se perca o foco do programa de educação de usuário;
- e) seleção dos recursos de ensino: instrumentos a serem utilizados como ferramentas de suporte para o processo;
- f) seleção de procedimentos de avaliação: definição dos meios avaliativos a serem utilizados no decorrer do processo de educação de usuário, passo determinante para o sucesso do programa;

- g) seleção dos procedimentos de ensino: escolha dos meios de ensino, ou seja, as formas que oportunizarão aos usuários o contato, a relação direta com os conteúdos do programa.
-

4.7 AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Como observado na seção anterior, um programa de educação de usuários constitui-se em um processo em longo prazo, bem estruturado, definido e sistematizado no âmbito das bibliotecas. Assim sendo, é preciso que, no decorrer de seu desenvolvimento e aplicação, existam momentos de avaliação, por meio dos quais será possível perceber sua validade, além de determinar impactos e possibilidades de melhoria.

É importante ressaltar que a avaliação é outro processo de caráter ininterrupto, pelo menos enquanto durar o programa de educação de usuários, pois, sem ela, as ações poderão perder sua validade, inviabilizando novas ações relacionadas às necessidades e demandas dos usuários. Quando não se avaliam as ações e atividades de um programa de educação de usuários, abre-se mão de informações determinantes para o aperfeiçoamento e justificativa de tais programas no âmbito das instituições, por isso, a avaliação é um tema tão significativo nesse contexto.

Assim sendo, apresentaremos a seguir, brevemente, nuances da avaliação dos programas de educação de usuários.

4.7.1 Avaliando os programas de educação de usuários

Segundo Dias (2004), a avaliação dos programas de educação de usuários busca verificar como o programa muda o conhecimento, as aptidões ou as atitudes dos participantes. Isso sugere que os métodos de avaliação devem externar tais percepções, por meio das quais será possível perceber a validade do programa e os possíveis impactos junto aos usuários da informação.

Como já dito, um programa de educação de usuários é um processo sistematizado em longo prazo. Dessa forma, a avaliação também precisará se estabelecer como de longo prazo. Por isso, as avaliações de tais programas devem ser de caráter formativo, aplicadas ao longo do processo de desenvolvimento dos programas.

Por meio da avaliação formativa será possível, paulatinamente, monitorar a aplicação do programa de educação de usuário, o qual deverá estar relacionado ao processo de ensino-aprendizagem, objetivando certificar-se dos resultados obtidos, tendo como parâmetros os objetivos e metas definidas no projeto do programa.



Explicativo

Uma avaliação de caráter formativo utiliza diferentes instrumentos de verificação da aprendizagem. Tem por objetivo analisar o nível de conhecimento dos alunos (em nosso caso, usuários) e planejar estratégias de ensino.

Esse tipo de avaliação foca no papel do estudante (usuário), em seu processo de aprendizagem e na necessidade de se repensar o ensino para melhorá-lo. O que diferencia a avaliação formativa da tradicional é que, na primeira, as formas de avaliação servem para redirecionar o trabalho do educador com o intuito de desenvolver melhor o processo de aprendizagem.

Deve-se lembrar de que a avaliação deve externar os resultados positivos e negativos, os quais subsidiarão novas ações e atividades dos programas, sempre, buscando perceber a concretude da essência de tais programas, desenvolver habilidades, comportamentos e competências informacionais nos usuários da informação.

Fonte: SANTOMAURO, B.; MOÇO, A.; VICHESSI, B. Discurso vazio: as expressões que poucos sabem o que significam. **Nova Escola**, [S.l.], 2008. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/1543/discurso-vazio-as-expressoes-que-poucos-sabem-o-que-significam>. Acesso em: 14 out. 2015.

Sob essa perspectiva, a avaliação pode ser realizada tanto no final de um período previamente determinado como ao longo de toda a atividade, de modo que se possam comprovar os resultados das ações e atividades desenvolvidas.

Estabelecer o processo avaliativo de forma processual poderá contribuir para possíveis redefinições no próprio programa, já que os dados e informações coletados subsidiarão novas decisões em função do desenvolvimento do programa.

De acordo com Dias e Pires (2004), as avaliações podem ser: macroavaliação, microavaliação, avaliação da reação dos participantes, avaliação dos conhecimentos adquiridos, avaliação da mudança comportamental, avaliação dos resultados do programa, avaliação da eficácia (avaliação de quão bem a atividade é realizada; serve para determinar como ela é realizada e se pode ou não ser melhorada).

Diante disso, Santiago (2010, p. 54) apresenta algumas questões que o processo de avaliação de programas de educação de usuários deve responder, são elas (Figura 32):

Figura 32 – Questões que o processo de avaliação de programas de educação de usuários deve responder



Fonte: Santiago (2010, p. 54).

Dessa forma, é possível perceber que um programa de educação de usuário pode propiciar à gestão das bibliotecas informações estratégicas para sua operacionalização, bem como oportunizar aos usuários da informação meios capazes de aprimorar suas técnicas, habilidades, seus comportamentos e competências informacionais, dirigindo-os à tão buscada autonomia do aprender a aprender.

Assim sendo, na próxima unidade, aprofundaremos essa questão, sob a perspectiva da competência em informação.



4.7.2 Atividade

Discuta sobre a avaliação dos programas de educação de usuários, enfatizando a importância e validação do processo avaliativo de tais programas, sob a perspectiva de Santiago (2010).

[illegible]

Resposta comentada

Santiago (2010) define nove eixos determinantes ao processo de avaliação de um programa de educação de usuários. Cada um deles constitui uma dimensão indispensável ao processo avaliativo. É preciso lembrar que o processo de avaliação é mais uma, se não a mais importante possibilidade de aprendizado. Por isso, torna-se tão significativa no contexto do desenvolvimento da educação de usuários.

Santiago aborda também inúmeras variáveis do processo de avaliação de um programa de educação de usuários, questionando inicialmente as reais necessidades de informação, passando pelo planejamento do programa; os métodos de ensino; as possíveis melhorias no aprendizado dos usuários; outras possibilidades de demandas por informação; o possível aprimoramento do usuário enquanto educando, enfim, demonstra que o processo avaliativo deve ser amplo, sistêmico e bem estruturado em questões que de fato sejam capazes de responder aos objetivos que levam bibliotecários a estruturarem programas de educação de usuários. Considera-se, ainda, que programas de educação de usuários desenvolvidos sem processo de avaliação não poderão demonstrar resultados significativos, tornando-os pouco significativos por não serem capazes de demonstrar resultados.

4.8 CONCLUSÃO

O frenético desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tem imputado às bibliotecas e, conseqüentemente, aos bibliotecários uma postura à altura das demandas oriundas desse novo cenário, onde os usuários da informação possuem nas TIC sua base de acesso e uso da informação propriamente dita. Essa postura sugere um olhar sistemático para as novas vertentes pedagógicas, tecnológicas, econômicas, sociais e culturais, numa tentativa de amenizar o fosso entre o que se tem ofertado como serviços e produtos bibliotecários e as reais demandas de usuários, em sua grande maioria, talhados pelo consumo e uso das TIC.



Assim sendo, perceber o contexto, também, sob uma perspectiva problemática torna-se crucial à gestão estratégica das bibliotecas, pois as problemáticas identificadas por força do acesso ou não da informação, do uso ou não da informação, da autonomia ou não em relação à informação, devem fazer parte da ação bibliotecária. Ação esta que, por meio de programas de educação de usuários, fundamentados pela competência em informação, poderá vir a fazer sentido aos usuários da informação, estabelecendo uma “ponte” para a resolução das possíveis dificuldades de acesso à informação.

Em função disso, os programas de educação de usuários precisam ser desenvolvidos para além do simples instrumentalismo aos recursos disponíveis nas bibliotecas. Mais uma vez, é preciso que eles se dirijam ao desenvolvimento da competência em informação, por meio da qual a autonomia do aprender a aprender constitui-se em uma prerrogativa.

Ressalta-se ainda, que estes necessitam utilizar dados e informações oriundos de estudos de usuários bem estruturados, de observações resultantes de comportamentos informacionais percebidos, bem como de um amplo e crítico olhar para as demandas latentes da própria sociedade. Da mesma forma que o processo educativo é a longo prazo, o processo educativo relacionado à educação de usuários demandará um longo percurso, não devendo ser desfragmentado e/ou dissolvido em outras ações e tarefas no contexto da biblioteca.

É preciso que bibliotecários escrevam a política de educação de usuários de suas bibliotecas com a mesma intensidade com que se debruçam sobre as prerrogativas do tratamento e organização da informação.

RESUMO

Começamos a unidade discutindo o cenário da atual sociedade sob a perspectiva das TIC, dando ênfase ao valor agregado à informação. Conversamos sobre conceitos de educação de usuários, buscando caracterizá-los como processos que estão além do instrucionismo para o uso de recursos disponíveis no âmbito das bibliotecas. E chamamos a atenção para o foco dos programas de educação de usuários, que deve ser o de desenvolver todo o ciclo da competência em informação, por meio do qual espera-se o desenvolvimento autônomo dos usuários da informação para a aprendizagem ao longo da vida. Foi possível perceber que dados e informações oriundos de estudos de usuários bem estruturados, bem como de observações relacionadas ao comportamento informacional, poderão subsidiar a estruturação de tais programas de educação de usuários, os quais deverão ser institucionalizados nas bibliotecas de forma sistemática e efetiva, como uma política norteadora dos fazeres bibliotecários.

Em seguida, tratamos de apresentar, de maneira mais profunda, a concepção da expressão educação de usuários enquanto um programa a ser desenvolvido no âmbito das bibliotecas, evidenciando o seu potencial sob a perspectiva do usuário, bem como da própria biblioteca. Caracterizamos os programas sob duas dimensões: programas informais e formais, cha-

mando a atenção para a necessidade em tornar ações informais parte de um programa formal, bem estruturado, que reflita as reais necessidades e demandas de informação pelos usuários, consolidando-o como uma política norteadora dos fazeres bibliotecários. Apresentamos, ainda, algumas prerrogativas relacionadas à estruturação dos programas de educação de usuários, identificando algumas áreas determinantes para o sucesso do programa, sendo elas: o diagnóstico das unidades de informação, os objetivos e metas do programa e as atividades e conteúdos dirigidos ao objetivo geral de se estruturar, desenvolver e aplicar um programa de educação de usuários. Ficou latente, na seção “Programas de educação de usuários”, que muitas são as variáveis para se pensar e aplicar um programa de educação de usuários, mas, de maneira generalista, a busca por desenvolver a autonomia do aprender a aprender do usuário deve ser a questão norteadora de todos eles.

Discutimos também sobre os parâmetros que devem ser levados em consideração na elaboração de programas de educação de usuários e sobre as relações de tais programas com as expectativas institucionais, bibliotecárias e, sobretudo, dos usuários. Buscamos ressaltar a urgência de se estabelecer programas de educação de usuários em todos os contextos de bibliotecas, chamando a atenção para o distanciamento dessa prática entre as bibliotecas universitárias e escolares, estando a primeira muito além da segunda, tanto nos estudos quanto na elaboração de programas, aplicação e avaliação destes.

Na última seção, apresentamos de forma sucinta a avaliação dos programas de educação de usuários como uma dimensão indispensável a tais programas. Mostramos as possibilidades de se ter os programas de educação de usuários como processos definidos em longo prazo, sendo, portanto, crucial o estabelecimento de mecanismos avaliativos capazes de atribuir-lhes cientificidade, validade e reconhecimento em âmbito institucional. Alertamos para a responsabilidade das bibliotecas em dirigir seus esforços ao estabelecimento de tais programas, tendo neles a base para uma mudança significativa do foco dos serviços e produtos bibliotecários. Por fim, apresentamos as variáveis do processo avaliativo, considerando algumas questões determinantes que os programas de educação de usuários devem responder.



Sugestão de Leitura

OTA, Maria Elizabete de Carvalho. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez.1990.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. Dissertação (Mestrado) – UFPB, João Pessoa, 2010. Disponível em: <http://rei.biblioteca.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/108/1/SMNS31012013.pdf>. Acesso em: 7 jan 2015.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 17, n. 2, p. 246-268, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/835/pdf>. Acesso em: 6 jan 2015.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA UNIDADE

Em nossa próxima unidade, o enfoque será dado à competência em informação. Revisitaremos conceitos de competência em informação, discutiremos suas relações estratégicas com o tema educação de usuários, identificando-a como parte importante do desenvolvimento de programas de educação de usuários em bibliotecas.

Buscaremos definir a expressão competência em informação sob um enfoque biblioteconômico, levando em consideração as concepções existentes e o histórico do desenvolvimento do conceito. Discutiremos sobre sua importância para a educação de usuários e abordaremos a necessidade do desenvolvimento da competência em informação para a inclusão dos indivíduos na atual sociedade da informação.

Esperamos proporcionar-lhes o reconhecimento da importância da estruturação de programas de educação de usuários para as unidades de informação, listar e refletir sobre os principais aspectos que permeiam o desenvolvimento de programas de formação de usuários, identificar as principais estratégias que devem ser utilizadas na implementação de programas de educação de usuários e discutir sua importância no contexto bibliotecário.

Vamos lá?

REFERÊNCIAS

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 78-111, 1990.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004, 48p. (Série Apontamentos). Disponível em: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf. Acesso em: 26 maio 2012.

RONCHESEL, Maria Helena Souza; PACHECO, Leandro Kingeski. Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 33-43, jul./dez. 2008.

ROTHBERG, Danilo. Informação de diagnóstico, democracia e inclusão digital. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 4-18, mar. 2009. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005907&dd1=39970>. Acesso em: 18 dez. 2012.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. Dissertação (Mestrado) – UFPB, João Pessoa, 2010. Disponível em: <http://rei.biblioteca.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/108/1/SMNS31012013.pdf>. Acesso em: 7 jan 2015.

SANTOMAURO, B.; MOÇO, A.; VICHESSI, B. Discurso vazio: as expressões que poucos sabem o que significam. **Nova Escola**, [S.l.], 2008. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/1543/discurso-vazio-as-expressoes-que-poucos-sabem-o-que-significam>. Acesso em: 14 out. 2015.

SOUTO, L. F. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información, Lima, v. 5, n. 17, p. 16-24, enero/marzo, 2004.

TARAPANOFF, Kira. Objetivos de bibliotecas universitárias. **Revista Latinoamericana de Documentación**, Brasília, v. 1, n. 1-2, p. 13-17, 1981.

UNIDADE 5

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL



5.1 OBJETIVO GERAL

Revisitar o conceito de competência em informação, discutindo sua relação estratégica com o tema educação de usuários como parte do desenvolvimento de programas de educação de usuários em bibliotecas.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) definir competência em informação sob um enfoque biblioteconômico, levando em consideração as concepções existentes e o histórico do desenvolvimento do conceito;
 - b) discutir a importância da competência em informação para a educação de usuários;
 - c) relacionar a necessidade do desenvolvimento da competência em informação para a inclusão dos indivíduos na atual sociedade da informação;
 - d) reconhecer a importância da estruturação de programas de educação de usuários para as unidades de informação;
 - e) listar e refletir sobre os principais aspectos que permeiam o desenvolvimento de programas de formação de usuários;
 - f) identificar as principais estratégias que devem ser utilizadas na implementação de programas de educação de usuários e discutir sua importância no contexto bibliotecário;
 - g) reconhecer os principais métodos de avaliação da competência informacional.
- 

5.3 MAS, AFINAL, O QUE É COMPETÊNCIA?

A palavra competência vem do latim *competentia*. Significa “proporção, simetria” (SARAIVA, 1993, p. 260). Na maioria das vezes, o senso comum estabelece uma percepção de qualificação, capacidade e excelência. O seu antônimo soa de forma pejorativa e depreciativa. Ser incompetente significa, no senso comum, estar desprovido de habilidades necessárias ao desempenho de alguma função, ser incapaz e inapropriado para assumir responsabilidades em relação ao meio social. A falta de competência pode até marginalizar do cenário social.

Existem inúmeras formas de competências, dentre elas, a competência que envolve a capacidade de utilizar a linguagem na sua forma escrita. Pressupõe-se que um indivíduo competente no uso da língua saiba ler e escrever, além de externar pensamentos por meio da própria escrita (BAWDEN, 2001).

A sociedade da informação é marcada por um contexto de mudanças rápidas, o que exige dos indivíduos novas formas de pensar e competências que são indispensáveis para sua inserção neste cenário.

Figura 33 – Utilizar eficientemente as tecnologias digitais é uma das competências que o indivíduo que vive em uma sociedade da informação precisa desenvolver, ou dominar, para se inserir no cenário atual



Fonte: Flickr.²³

As TIC acarretam mudanças no que tange ao acesso e uso da informação ao desencadear a materialização e imaterialização de diversas fontes. Em consequência, o indivíduo é desafiado a utilizar novas metodologias para buscá-las e acessá-las.

Essa ruptura paradigmática exige competências específicas que vão muito além do simples uso da língua e da competência funcional, desafiando a sociedade contemporânea, por meio das escolas, a formar indivíduos assim habilitados.

²³ Autor: Néstor Alonso. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/nestoralonso/2612268525>.

A complexidade do ambiente informacional vivenciado exterioriza a necessidade do estabelecimento de novas competências, dando vazão à competência em informação.

5.4 A HISTÓRIA POR TRÁS DO CONCEITO DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Em função das inquietações do final da década de 1970, mais precisamente em 1974, *Paul Zurkowsky* (Figura 33) gerente de uma empresa envolvida com o processo de inovação, criação e distribuição de produtos, serviços e sistemas de informação (já nessa época em formatos eletrônicos), utiliza o termo *information literacy* pela primeira vez. O surgimento do termo fez com que os dirigentes norte-americanos discutissem o desenvolvimento da competência em informação (tradução mais usada no Brasil), a fim de se abrirem caminhos para que a população daquele país utilizasse os mais diversos produtos informacionais disponíveis no mercado.

Buscando perceber a intenção de *Paul Zurkowsky*, Behrens (1994, p. 310) acrescentou:

Internalizadas as tais Competências, os cidadãos poderiam aplicá-las para solucionar seus problemas oriundos de suas práticas trabalhistas, além de garantir o mercado da indústria da informação.

Nota-se que a competência em informação, em um primeiro momento, foi pensada como “ferramenta” para capacitar os cidadãos na resolução de problemas no trabalho e para gerar uma demanda no mercado americano para o consumo de produtos e serviços de informação.

Em uma primeira análise, portanto, a formação do cidadão por meio da competência em informação tinha por objetivo instrumentalizá-lo para a resolução dos possíveis problemas de informação desencadeados pela prática profissional.

No momento em que o termo foi cunhado, pretendia-se que a “ferramenta” servisse como “uso de fontes de informação”, “técnicas e métodos de estudo”, “habilidades para pesquisa” e “instrução bibliográfica”, conforme já referido anteriormente. O termo competência em informação (*information literacy*), desde que foi cunhado por *Paul Zurkowsky*, tem se desenvolvido, tornando-se mais abrangente e ganhando novos enfoques.

Figura 34 – Paul Zurkowsky foi o primeiro a discutir o conceito de competência informacional, relacionando-o ao uso eficaz da informação para resoluções de problemas no ambiente laboral



Fonte: Wiki Knihovna.²⁴

Foi em 1976, em um evento realizado pela *Biblioteca da Universidade do Texas*, cujo tema era “O futuro da organização do conhecimento”, que o conceito de *information literacy* (IL) se difundiu. Apontando novas possibilidades e discussões, o termo vinha relacionado com múltiplas habilidades e saberes, demonstrando a necessidade de preparar o indivíduo não apenas para a busca e para o uso da informação, mas também de proporcionar-lhe meios para que isso servisse para solucionar problemas de cunho informacional. Nesse caminho, outro objetivo é identificado: fazer com que o aproveitamento efetivo dessa ferramenta contribua para as tomadas de decisão, tendo o cidadão, de modo geral, condições de se apropriar da informação como eixo central de suas habilidades (BURCHINAL, 1976 *apud* BEHRENS, 1994).

Posteriormente, por influência de organismos internacionais, como a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), a UNESCO e a Organização dos Estados Americanos (OEA), e com base em propostas surgidas em conferências, seminários, reuniões, congressos e outros tipos de eventos organizados por essas instituições, fomentou-se o desenvolvimento de programas que pudessem atribuir aos usuários das mais diversas unidades de informação – entre elas, as bibliotecas escolares – habilidades e competências que os levariam ao aperfeiçoamento de técnicas de pesquisa, recuperação e uso da informação. Presencia-se, dessa forma, a expansão da concepção do termo *information literacy* provocada pelas práticas que evidenciavam programas de formação de usuários

Já na década de 1980, países como Colômbia, Costa Rica, Peru e Venezuela integram-se ao projeto multinacional gerenciado pela OEA, que estabelecia o desenvolvimento de programas nacionais de bibliotecas, nos quais incluía a formação dos usuários com o intuito de habilitá-los ao uso de ferramentas e fontes de informação para busca de conteúdos, facilitando, de forma permanente, a educação continuada (VÉLEZ; GIRALDO, 2003).

IFLA

É a sigla, em inglês, de International Federation of Library Associations and Institutions, que em tradução livre significa Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias. Fundada em Edimburgo, Escócia, em 1927, é o principal organismo internacional que representa os interesses das bibliotecas e serviços de informação e seus usuários. Sendo a voz global da biblioteca e dos profissionais da informação.

Fonte: INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **About IFLA**. IFLA, Netherlands, 2017. Disponível em: <http://www.ifla.org/about>.

UNESCO

Sigla, em inglês, de *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, que em tradução para o português significa Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. A organização é formada por 195 Estados-membros e tem como objetivo geral contribuir para a paz e segurança no mundo através da educação, ciência, cultura e comunicações.

OEA

É o acrônimo para Organização dos Estados Americanos, o mais antigo organismo regional do mundo. Foi fundada em 1948 com o objetivo de garantir aos Estados-membros, e entre eles, ordem de paz, de justiça, promover a solidariedade, intensificar a colaboração e defender a soberania, a integridade territorial e a independência.

Fonte: ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Organização dos Estados Americanos: democracia para a paz**. OEA, [S.l.], c2017. Disponível em: <http://www.oas.org/pt/>.

²⁴ Disponível em: http://wiki.knihovna.cz/index.php/Soubor:Pulis_obrazek.jpg.

Em 1983, publica-se, nos Estados Unidos da América (EUA), um documento intitulado: *A Nation at Risk: the imperative for education reform*, o qual exteriorizava a real situação do ensino público no país. O documento discorria sobre a aprendizagem de habilidades intelectuais, sem fazer menção às bibliotecas. Essa situação desagradou à classe biblioteconômica americana, que desencadeou um grande movimento com publicação de diversos documentos, manifestando a importância da participação das bibliotecas no processo de reconstrução da educação americana (CAMPELLO, 2003).

Somente depois dessas ações, os bibliotecários se posicionaram de forma mais ativa em torno do papel educacional das bibliotecas, bem como do desenvolvimento da competência em informação, vislumbrando o aperfeiçoamento da aprendizagem ao longo da vida.

Em busca de se estabelecer uma relação ainda mais próxima entre o tema e o processo educacional, em 1987 é publicada a monografia de Carol C. Kuhlthau, intitulada: *Information Skills for an Information Society: a review of research*. O trabalho delineava os fundamentos do conceito de competência em informação, articulando-o ao processo educacional como mais uma prática pedagógica capaz de contribuir, significativamente, para a formação de indivíduos competentes no que tange ao manuseio de informação (*information literacy education*).

Sob essa concepção, evidenciava-se uma aproximação integral entre a concepção da competência em informação e o currículo escolar. O intuito era estabelecer uma relação harmoniosa entre o *background* de informação dos educandos, dando ênfase à construção de conhecimento por meio da problematização de todas as coisas, instigando à pesquisa e investigação permanentes, fomentando o uso das mais diversas fontes de informação.

O trabalho de Carol Kuhlthau modificou a ênfase da aprendizagem por meio da competência em informação. Nesse momento, importava a valorização do ser humano e o seu processo de aprendizagem, e não, necessariamente, conteúdos e procedimentos.



Multimídia

A importância de Kuhlthau para a Ciência da Informação

Figura 35 – Pesquisar



Fonte: Pixabay.²⁵

Carol Collier Kuhlthau é uma pesquisadora americana cujo trabalho vem trazendo grandes contribuições para a área da Ciência da Informação. Em trabalho publicado no vol. 8, ed. 1, da *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, de jan./jun. 2010, Araújo, Braga e Vieira fazem um levantamento sobre o impacto dos estudos dessa autora na produção científica brasileira na referida área.

Ficou curioso para saber o que eles encontraram? Então, acesse o endereço e leia o artigo intitulado “A contribuição de C. Kuhlthau para a ciência da informação no Brasil”, em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v7i2.1963>.

²⁵ Autor: OpenIcons. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/lupa-l%C3%A1pis-pesquisa-escrever-97588/>.

Já em 1989, a American Library Association (ALA) publicou um relatório, fruto do trabalho de um grupo formado por profissionais bibliotecários e diversos educadores, comprovando a iminência da competência em informação e sua indispensável relevância para a formação de indivíduos, sejam educandos, trabalhadores ou não, para atuação eficaz no cenário que se apresentava.

O relatório chamava a atenção para o estabelecimento de uma nova perspectiva envolta do modelo de aprendizagem da época. Enfatizava a necessidade de rompimento do enorme arcabouço existente entre as bibliotecas e as salas de aulas, dando ênfase ao trabalho colaborativo e complementar desses dois ambientes. A definição do *Report of the Presidential Committee on information literacy: Final Report* (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989) foi amplamente aceita e utilizada (DUDZIAK, 2003).

Ainda no mesmo ano, Breivik e Gee publicaram a obra *Revolution in the Library*, estabelecendo a concepção de educação fundamentada por recursos (*resource-based learning*). A obra desses autores discorria sobre a necessidade de se produzir conhecimento por meio da busca e amplo uso da informação como parte intrínseca do currículo escolar, e colocava a biblioteca em destaque nesse processo. Para os autores, os instrumentos tecnológicos passaram a ser percebidos como instrumentos de aprendizagem (BREIVIK; GEE, 1989 *apud* DUDZIAK, 2003).

A década de 1980 tornou-se um marco no processo de desenvolvimento da competência em informação. Rompe-se com o conceito de mero instrumentalizador da classe industrial e passa-se a dar importância à classe bibliotecária por meio da ênfase no processo educacional, ganhando notoriedade e despertando o interesse de muitos pesquisadores e agentes sociais.

Ainda nessa década, o Comitê Presidencial da ALA, atribuindo a devida importância à competência em informação como parte de um processo para manutenção de uma sociedade democrática, lança mão de uma das mais aceitas definições de competência em informação no mundo:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...]. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1).

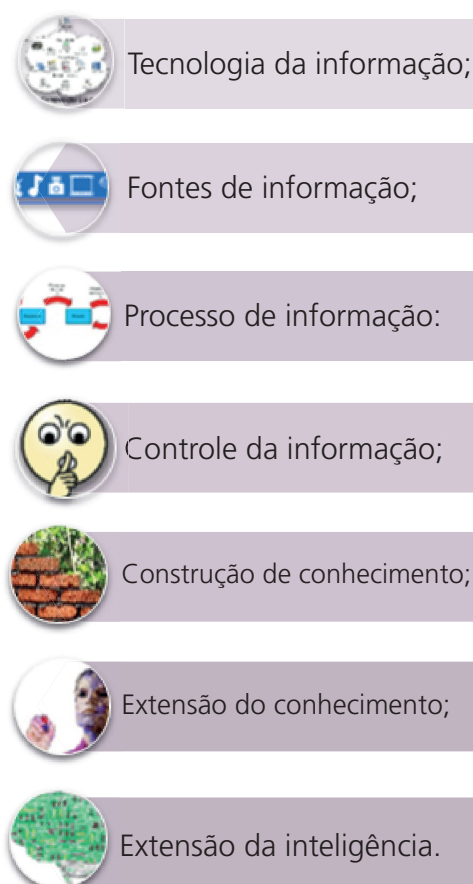
Com essa definição, o comitê deixa clara a importância da competência em informação para os cidadãos, atribui-lhes autonomia na tomada das próprias decisões e evidencia um novo modelo de aprendizado que aproxima de forma sistêmica biblioteca e sala de aula.

A década de 1990 trouxe à sociedade moderna inúmeros desafios, especialmente aqueles norteados pelas TIC, desencadeando uma nova vertente de formação de usuários, cuja ênfase teria seu foco na formação para o uso das citadas tecnologias, pelas quais o acesso à informação se estabeleceria, posteriormente, como a principal fonte de identificação e acesso à informação propriamente dita.

Ainda na década de 1990, diante da vivência no grupo denominado *National Forum on Information Literacy* (NFIL), que congregava inúmeras instituições americanas, Cristina Doyle estabeleceu diretrizes para a competência em informação, vislumbrando o entendimento da temática e o delineamento de seus objetivos (DOYLE, 1994 *apud* DUDZIAK, 2003).

Posteriormente, surge uma nova abordagem em relação à competência em informação, com a proposição de uma teoria baseada em sete grandes vertentes (BRUCE, 1997 *apud* BRUCE, 2003), quais sejam (Figura 36):

Figura 36 – Vertentes da competência em informação



Fonte: Produção do próprio autor a partir de Bruce (1997 *apud* BRUCE, 2003) e de imagens da internet.²⁶

Para Bruce (2003), o contexto no qual o indivíduo se insere é de fundamental importância. Assim sendo, a competência em informação vai além da simples formação em torno de habilidades que se relacionam ao uso da informação. Enfatiza a vida, as experiências e os processos já construídos pelos indivíduos em formação.

²⁶ Primeira imagem: nuvem. Autor: *Sam Johnston*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o_em_nuvem#/media/File:Computa%C3%A7%C3%A3o_em_nuvem.svg; Segunda imagem: ícones. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/m%C3%ADdia-aberta-informa%C3%A7%C3%B5es-tecnologia-33055/>; Terceira imagem: processo. Autor: *William Shay*. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Processo_\(inform%C3%A1tica\)#/media/File:Processo.JPG](https://pt.wikipedia.org/wiki/Processo_(inform%C3%A1tica)#/media/File:Processo.JPG); Quarta imagem: silêncio. Autor: *ClkerFreeVectorImages*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/calma-sil%C3%A2ncio-psiudo-dedo-rosto-29763/>; Quinta imagem: muro. Autor: *PDPics*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/tijolos-parede-empilhadas-167072/>; Sexta imagem: mulher robô. Autor: *GeralT*. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/rob%C3%B4-intelig%C3%A2ncia-artificial-mulher-507811/>; Sétima imagem: cérebro. Autor: *Gengiskanhg*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Intelig%C3%A2ncia_artificial#/media/File:ArtificialFictionBrain.png.

Como demonstração de força de um grande desenvolvimento da competência em informação, tendo no cenário educacional seu espaço segmentado, em 1997, cria-se o *Institute for Information Literacy* da ALA e da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), objetivando capacitar profissionais bibliotecários para o desenvolvimento da concepção de competência em informação instituída até aquele momento e para dar sustentação ao desenvolvimento de atitudes que se materializavam, nessa época, em programas educacionais a serem desenvolvidos, sobretudo, no ensino superior



Explicativo

Além da ALA, no emaranhando da nova concepção que se formava na década de 1990, outras organizações também se especializaram em competência em informação, dentre elas podemos citar:

- a) o *Institute for Library & Information Literacy Education* (ILILE);
- b) o *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* (ANZIL);
- c) a *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL);
- d) a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA);
- e) o *Alfabetización Informacional* (ALFIN), dentre outros.

Em meados de 1998, uma nova versão do documento intitulado *Information Power* estabelece duas grandes vertentes de busca e desenvolvimento da competência em informação. Primeiramente, evidencia a necessidade de se aprender de forma autônoma, independente, relacionando essa ação com o manuseio e uso da informação propriamente dita.

O educando que aprende com autonomia desenvolve os princípios da competência em informação para acessar, avaliar e usar a informação sobre os mais variados assuntos e contextos de interesse pessoal [...]. (AASL; AECT, 1998, p. 3, tradução nossa).

A outra vertente fomenta a necessidade de os profissionais bibliotecários assumirem o papel principal no desenvolvimento e execução do conceito e prática da competência em informação no cenário escolar.

Desde a década de 1990 até os dias atuais, numerosos estudiosos têm buscado fundamentação teórica para o tema da competência em informação por meio da reflexão sobre sua definição, da criação de diretrizes e modelos do processo de busca da informação. E o fazem, ainda, por meio de publicação de artigos que têm o propósito de difundir os trabalhos e esforços realizados mundialmente sobre o assunto (MATA, 2009).



Com o desenvolvimento do conceito e das ações em torno de suas práticas, a partir do ano 2000, iniciaram-se as publicações de inúmeros instrumentos que padronizavam a competência em informação para o melhor direcionamento dos programas envolvendo o referido conceito nos seus mais diversos contextos. Ressalta-se que grande parte desses programas focava o ensino superior, como é o caso do *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, da ACRL (2000), e do ANZIL, do *Council of Australian University Librarians* (CAUL) (2004).

Ainda na década de 2000, elaboraram-se algumas diretrizes para a construção de programas de competência em informação, como os da ACRL, entre outros. Assim sendo, estabeleceu-se um importante referencial para a elaboração e sistematização de parâmetros necessários ao desenvolvimento de tais programas, facilitando o entendimento sobre essa nova prática formativa e o acesso a ela.

5.5 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E CONCEITOS CORRELATOS

O emprego do termo competência em informação, percebido sob várias perspectivas e apropriado para muitos, suscitou dúvidas e discussões em torno de seu uso. Bawden (2001), ao realizar uma intensa revisão do termo competência em informação, observou-o à luz de outras competências e considerou que o termo tem sido utilizado, na literatura corrente, sob perspectivas pouco esclarecedoras. Corroborando essa posição, Shapiro e Hughes (1996, p. 1) consideram o “uso do termo Competência em Informação e sua enorme frequência sob uma concepção perigosamente dúbia”.

Inúmeras outras terminologias têm sido utilizadas no cenário atual, todas elas, em algum momento, exteriorizando um significado semelhante: *computer literacy*; *library literacy*; *media literacy*; *network literacy*; *digital literacy*, etc. Todavia, segundo Bawden (2001), essas terminologias evidenciam a frenética evolução e o desenvolvimento da sociedade da informação com todos os seus novos recursos tecnológicos, direcionados a competências elementares, como parte do próprio desenvolvimento da sociedade, não podendo ser entendidas como conceito de competência em informação.

Nessa mesma linha de entendimento, Einsenberg *et al.* (2004, p. 11) remetem ao propósito de melhor entender o conceito, apontando que “outras competências, como a visual, a midiática, a computacional e a digital são partes fundantes da competência em informação”.

Para Humes (1999), há grande confusão entre os termos *library literacy* e competência em informação, entretanto o primeiro se relaciona

essencialmente ao uso da biblioteca propriamente dita, seja esse uso sob a perspectiva dos serviços ou da coleção. O termo em questão é frequentemente usado como sinônimo de *bibliographic instruction*. É importante lembrar que, embora nos EUA utilizassem os termos em referência, muitos bibliotecários que atuavam em escolas à época (meados da década de 1970) já vinham desenvolvendo ação pedagógica mais ampla do que o referido termo implica e tinham consciência de que esse trabalho exercia influência positiva na aprendizagem (CAMPELLO, 2009).

Corroborando o pensamento de Bawden (2001) quando se refere ao termo como precursor da competência em informação, Campello (2009) afirma que, a partir de então, o termo competência em informação torna-se a base para as argumentações dos profissionais bibliotecários da época.

Figura 37 – Competências visual, midiática, computacional e digital são fundamentais para o desenvolvimento da competência em informação



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.²⁷

Diante de uma nova percepção em relação ao termo *competência em informação*, sempre ligado à aprendizagem formal, bibliotecários estadunidenses adotaram-no, com entusiasmo, percebendo-o como uma nova dimensão da missão da área. Ainda assim, muitos bibliotecários entenderam que a nova concepção e terminologia nada mais eram do que outra designação para um mesmo contexto prático. Todavia, diante da afirmação de Correia e Teixeira (2003, p. 314), percebe-se a dimensão intrínseca do novo conceito. Segundo os autores:

Comparada com *library literacy*, a Competência em Informação é mais do que pesquisar através de um catálogo ou materiais de referência, porque, mais do que apenas uma técnica, constitui-se em uma meta para aqueles que querem estar preparados para aprender ao longo da vida. (CORREIA; TEIXEIRA, p. 314).

²⁷ Primeira imagem: mulher no computador. Autor: Walton LaVonda. Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Girl_with_computer_emerging_technologies_social_media.jpg; Segunda imagem: olho. Autor: OpenClipartVectors. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/alternativa-terra-olho-globo-155991/>; Terceira imagem: binários. Autor: Geralt. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/digital-zeros-queridos-mulher-388075/>; Quarta imagem: dedo e mídias. Autor: Geralt. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/dedo-toque-m%C3%A3o-estrutura-internet-769300/>; Quinta imagem: laptop. Autor: ClierVectorImages. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/notebook-computador-laptop-neg%C3%B3cios-303161/>.

Segundo Campello (2009, p. 42), a ação do profissional bibliotecário em relação ao aprender ao longo da vida objetiva [...]

[...] romper com os aspectos operacionais, mesmo com os instrumentos mais sofisticados, pois, se assim não for, esse profissional estará contribuindo para formar usuários que não perceberão que o processo de aprendizagem, mesmo com a utilização de ferramentas sofisticadas, envolve dificuldades intelectuais advindas da descoberta de informações novas, contraditórias, inconsistentes e originais.

Ainda sob a perspectiva terminológica, Behrens (1992) separa, de forma clara e objetiva, a competência em informação e as *library skills*. Para ele, não há sinonímia nessa relação, já que a competência em informação aglomera múltiplas competências, inclusive em usar a biblioteca, seus serviços e a própria coleção. Todavia, considera que a segunda mantém relação com a primeira, uma vez que elas se cruzam no que diz respeito às ações práticas.

Dessa forma, evidencia-se que, à medida que se amplia o conceito, aprimoram-se inúmeros programas relacionados ao desenvolvimento da competência em informação, alguns dos quais serão analisados em outro momento. Importante será ressaltar o posicionamento de Kuhlthau (1987), que se refere a essa questão conceitual observando que a concepção de competência em informação se desenvolve a partir dos termos *library skills* e *information skills*. Segundo essa autora, a concepção de competência em informação é agregadora, envolvendo os dois termos aqui em questão, com uma significativa diferença: a concepção de competência em informação “acrescenta-se à condição de criticidade, capacidade de entender o processo de aprendizagem em ambientes ricos em informação” (KUHLLTHAU, 1987, p. 11).

Muitas são as discussões em torno do melhor termo a ser utilizado, e, cada vez mais, por todo o mundo, autores têm utilizado novas terminologias na tentativa de melhor demonstrar os padrões que envolvem os vários vieses de análise da *information literacy*. Termos como *information fluency* e *information competence* são agregadores, abrangentes, tidos como os mais corretos (CAMPBELL, 2004). Para essa autora, a definição de competência em informação deve envolver maior abrangência, algo que englobe, de forma definitiva, a ideia que o próprio termo transmite.

Para Bundy (2002), os padrões e modelos de avaliação advindos da terminologia adotada e aceita por profissionais bibliotecários e suas respectivas associações poderão oferecer maior possibilidade de a questão em tese se fazer presente em pautas mundiais, agregando forças para um desenvolvimento eficaz e sistemático.

O desenvolvimento dos conceitos de competência em informação, advindos das exigências trazidas pelo novo contexto social, demandam transformações do próprio processo educacional. Dos indivíduos é exigida que a aprendizagem perpassasse todos os momentos de sua vida, por isso, os programas de educação de usuários devem focalizar seus conteúdos e atividades sob a concepção da competência em informação, tendo-a como a base conceitual e operacional de seu desenvolvimento.

[illegible]

A década de 1980 tornou-se um marco no processo de desenvolvimento da competência em informação. Rompe-se com o conceito mero instrumentalizador da classe industrial e passa-se a dar importância à classe bibliotecária por meio da ênfase no processo educacional, ganhando notoriedade e despertando o interesse de muitos pesquisadores e agentes sociais.



Ainda nessa década, o Comitê Presidencial da ALA, atribuindo a devida importância à competência em informação como parte de um processo para manutenção de uma sociedade democrática, lança mão de uma das mais aceitas definições de competência em informação no mundo.

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...]. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1).

Com essa definição, o comitê deixa clara a importância da competência em informação para os cidadãos, atribui-lhes autonomia na tomada das próprias decisões e evidencia um novo modelo de aprendizado que aproxima de forma sistêmica biblioteca e sala de aula.

5.6 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL, APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA E EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Como resultado do estabelecimento de uma nova sociedade pautada na informação e nas novas tecnologias de informação e comunicação, presenciamos mudanças significativas em todo o contexto social. Essas mudanças ocorrem de modo acentuado no contexto educacional, marcado por uma ênfase na aprendizagem como processo imprescindível à inserção dos indivíduos nessa sociedade, e impactaram, significativamente, a vida de todos os cidadãos, exigindo habilidades e competências necessárias à atuação profissional e social.

Esses fatores exigem dos cidadãos contemporâneos condição sistemática para a busca de novas formas de aprender a aprender, reinventando-se a cada instante, em função das novas exigências do mercado de trabalho. Delors (1998, p. 89) descreve: “doravante, temos de aprender ao longo da vida e uns saberes penetram e enriquecem os outros.”

O conceito de aprendizagem ao longo da vida, surgido na década de 1970, tem tomado nova dimensão no escopo educacional, deixando de lado a figura de retórica da teoria da educação e passando a ser um instrumento estruturante nas políticas dessa área no mundo inteiro (CANDY, 2002).

Delors (1998, p. 90) observa que [...]

[...] no desenrolar do século XXI, a educação é tão diversificada, quer nas missões que lhe são confiadas quer nas formas que assume, que abrange todas as atividades que permitem ao ser humano, desde a infância até à velhice, adquirir um conhecimento dinâmico do mundo, dos outros e de si próprio, sendo a educação ao longo da vida o meio para chegar ao equilíbrio mais perfeito entre trabalho e aprendizagem e ao exercício da cidadania ativa.



Explicativo

Segundo Delors (1998), para poder dar resposta ao conjunto da sua missão, a educação deve organizar-se à volta de quatro aprendizagens fundamentais que, ao longo da vida, serão, para cada indivíduo, os pilares do conhecimento:

- a) aprender a conhecer;
- b) aprender a fazer;
- c) aprender a viver juntos;
- d) aprender a ser.

A aprendizagem ao longo da vida é parte da ação dos indivíduos, autônomos e dinâmicos, na busca do aprender a aprender, compondo as necessidades informacionais.

Há grande necessidade de romper com o processo educacional tradicional, sobretudo alterando o que há instituído como cultura escolar, em função de um novo redimensionamento do processo de aprendizagem. Aprender ao longo da vida torna-se indispensável para o futuro dos cidadãos e da própria sociedade, e nesse cenário, as bibliotecas, das mais variadas tipologias, por meio do estabelecimento de programas de educação de usuários, muito contribuirão para o desenvolvimento deste tipo de aprendizagem.

A educação ao longo da vida é parte do desenvolvimento da própria sociedade, que, rompendo com procedimentos de caráter industrial, alcança um novo nível de ação e produção, adotando um novo modelo, propalado por muitos como sociedade da informação.

Para que os indivíduos tenham a oportunidade de aprender a aprender, internalizando a aprendizagem ao longo da vida como prática constante, faz-se necessário educá-los, dando-lhes um vasto conjunto de competências que lhes propiciem ingressar e participar, de forma ativa e

constante, da sociedade da informação, transpondo as fronteiras impostas por ela mesma. Por assim dizer, apresentam-se dois vieses em torno da aprendizagem ao longo da vida: inicialmente atrela-se as possibilidades de acesso à informação; posteriormente há um envolvimento destas com habilidades e competências que permitirão aos indivíduos avaliarem toda a massa informacional com a qual estão envolvidos (CANDY, 2002).

Segundo Candy (2002), a competência em informação relaciona-se, de forma mais contundente, com a possibilidade de a informação ser avaliada. A condição de se perceber quando a informação se faz necessária, a destreza em localizar, avaliar e usar eficaz e efetivamente a informação tornam-se habilidades e competências indispensáveis à sociedade da aprendizagem, perspectivas que devem pautar os programas de educação de usuários.

Figura 38 – Para estar inserido na chamada sociedade da informação, é preciso aparelhar os indivíduos para que possam não apenas identificar suas necessidades de informação, mas também procurar e saber avaliá-las. Nesse contexto, o bibliotecário é aquele que tem o papel de ensiná-los a pescar



Fonte: Wikipédia.²⁸



Explicativo

Segundo Assmann (1998), na sociedade da aprendizagem, pretende-se inculcar que a sociedade inteira deve entrar em estado de aprendente e transformar-se numa imensa rede de ecologias cognitivas. Entende-se como ecologias cognitivas a produção de conhecimento amparada por uma vasta rede de cooperação humana, portanto, cognitiva, distribuída, na qual interação aprendentes humanos e sistemas cognitivos artificiais.

²⁸ Autor: Rui Ornelas. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Pesca#/media/File:Faina_de_Pesca,Sesimbra.jpg.

Confira, nesse contexto, esta afirmação de Serra (1998, p. 8):

Num mundo caracterizado pelo excesso de informação, mais importante do que procurar e colecionar informação é a tarefa de reduzi-la, a tarefa de selecionar e interpretar a informação relevante e, assim, transformá-la em conhecimento.

Os indivíduos competentes em informação são aqueles que aprenderam a aprender, que sabem como aprender, porque sabem como se organiza o conhecimento, como encontrar a informação e como usá-la de tal maneira que os problemas informacionais sejam solucionados, minimizando a ansiedade negativa pela informação.

Nesse sentido, há uma contribuição muito esclarecedora de Correia (2002, p. 8):

Os cidadãos competentes em informação são conscientes de suas necessidades informacionais para o tratamento de problemas e questões inerentes à sua própria vida, assim como percebem a necessidade de analisar, questionar, refletir, criticar e integrar a informação disponível em seu background de conhecimentos e experiências. Estão prontos a fazer uso da informação em seu benefício próprio, pessoalmente, bem como profissionalmente, demonstrando-se capazes de reconhecer e identificar a informação errônea, a fraude e a desinformação. De forma prática, entende-se que o aprender a aprender, a adaptação à mudança e a percepção em torno da importância dos fluxos de informação envolvem vastas competências genéricas que todos deveriam adquirir.

A competência em informação estende o conceito de *literacy*, apresenta com maior amplitude as habilidades necessárias aos indivíduos, permitindo-os localizar, recuperar, avaliar, interpretar e agir sobre a informação, de forma autônoma, em todo os contextos de suas vidas.

Parte-se do princípio que o exercício da cidadania, de forma efetiva e responsável, se dá por meio do acesso à informação e da ação prática dessa informação nas tomadas de decisão. Esta condição torna-se, cada vez mais, indispensável ao enfrentamento, com sucesso, dos desafios da sociedade da informação.

O desenvolvimento de competências informacionais poderá permitir aos cidadãos a integração cabal na sociedade, o exercício pleno da cidadania e a aprendizagem ao longo da vida, condição "*sine qua non*" para a realização pessoal, profissional e social. (DUDZIAK, 2003, p. 87).

Muitas têm sido as transformações da sociedade contemporânea, exigindo, de forma efetiva, o estabelecimento de políticas informacionais que privilegiem a competência em informação em seu contexto maior.

De acordo com Correia e Teixeira (2003, p. 1), a competência em informação é [...]

[...] reconhecida como contribuição indispensável a tomada de decisão, resolução de problemas, aprendizagem independente, e ao desenvolvimento profissional contínuo (aprendizagem) por meio da investigação.

No contexto da explosão informacional característica da atual era da informação, impõe-se que os indivíduos possuam competências indispensáveis à inserção e gestão de toda a avalanche informacional decorrente das novas tecnologias de informação e comunicação – as TIC.



Explicativo

A informação de que dispomos é imensa, complexa e em permanente mutação, causando, frequentemente, o que vulgarmente se designa por **ansiedade informacional** (WURMAN, 1991).

A ansiedade informacional surge da dependência em possuir certa informação, dependência essa que pode gerar transtornos comportamentais e de saúde, tendo implicações na vida social e profissional dos indivíduos.

O surgimento da internet, na década de 1980, revolucionou definitivamente a maneira de se perceber o mundo da informação quanto à publicação de documentos, ao armazenamento de informação e à maneira de se inserir nesse contexto. Considerada “a competência funcional da era da informação e da sociedade da informação” (BUNDY, 2004, p. 2), a competência em informação constitui a base da aprendizagem ao longo da vida; é imprescindível para os indivíduos que queiram se integrar plenamente à sociedade e continuar a aprendizagem de forma permanente. Esta competência proporciona a navegação na sociedade em rede, a qual, por meio das TIC, estabeleceu drástica ruptura com o desencadeamento da sociedade contemporânea (CASTELLS, 1999).

De acordo com a ALA (1989, p. 2):

A competência em informação, portanto, é um meio de fortalecimento pessoal. Ela permite, às pessoas, verificar ou refutar a opinião de peritos e tornou os indivíduos candidatos independentes. Dá-lhes a capacidade de construir seus próprios argumentos e de experimentar a excitação da busca do conhecimento. Ela não só prepara-os para a aprendizagem ao longo da vida, mas, ao experimentar a emoção de suas próprias missões de sucesso para o conhecimento, também cria a motivação dos jovens para a prossecução da aprendizagem ao longo da vida.

A competência em informação está indissociavelmente ligada ao conceito de aprendizagem ao longo da vida, sendo o caminho que leva a esta última (DUDZIAK, 2003). Da mesma forma, é uma condição imprescindível ao exercício da cidadania, inclusão social, criação de novo conhecimento, enriquecimento e valorização pessoal, e ainda para a aprendizagem permanente (BUNDY, 2004).

Em contexto geral, a competência em informação é essencial à participação efetiva na sociedade da informação se relacionada, diretamente, a um dos direitos humano básicos, a “aprendizagem ao longo da vida” (NCLIS; NFIL; UNESCO, 2003).

Aprendizagem ao longo da vida e competência em informação são conceitos que se materializam [...]

[...] por meio da motivação, direcionamento, responsabilidade e ação, os quais são fundamentais para o sucesso de cada indivíduo, organização, instituição, estado-nação na atual sociedade, devendo ser considerados uma relação simbiótica e sinérgica. (IFLA, 2006, p. 22).

Figura 39 – O processo de aprendizagem ao longo da vida está ancorado no desenvolvimento da competência em informação, capacidade, esta, fundamental para que os indivíduos participem, de forma efetiva, da atual sociedade da informação



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.²⁹

O poder da competência em informação é inquestionável já que, como se refere Bruce (2003, p. 1), “[...] é geralmente visto como essencial para a prossecução da aprendizagem ao longo da vida e central para alcançar a capacitação pessoal e o desenvolvimento econômico”.

Ressalte-se que a competência em informação promove a transformação do processo de aprendizagem, que rompe com a barreira da cultura escolar de aprendizagem, focada no espaço da escola, transcendendo o aprendizado nos mais diversos ambientes e contextos. A partir destas transformações, se estabelece o princípio da aprendizagem ao longo da vida, proporcionando aos indivíduos habilidades para acessar, selecionar, avaliar, utilizar e produzir informação a serviço dos projetos de vida de cada um, contribuindo, significativamente, para o desenvolvimento socioeconômico.

²⁹ Primeira imagem: idosos. Autor: Norwood Adult Services. Disponível em: [https://en.wikipedia.org/wiki/Norwood_\(charity\)#/media/File:Norwood_adult_services.jpg](https://en.wikipedia.org/wiki/Norwood_(charity)#/media/File:Norwood_adult_services.jpg); Segunda imagem: crianças. Autor: GMR Akash. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Education_in_Bangladesh#/media/File:10_years_old_Dipa_and_12_years_old_Laboni_study_in_class_2_at_%22Unique_Child_learning_Center%22,_Mirmur-Dhaka,_Bangladesh.jpg; Terceira imagem: livro. Autor: Bonnybbx. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/livro-idade-nuvens-%C3%A1rvore-aves-863418/>; Quarta imagem: mulher e crianças. Autor: Dassel. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/para-leitura-vov%C3%B3-av%C3%B3-neto-813666/>; Quinta imagem: jovens. Autor: A.I. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Education#/media/File:Distributed_Intelligent_Systems_Department_laboratory.jpg.

De acordo com a *Declaração de Alexandria sobre competência em informação e aprendizagem ao longo da vida*, trata-se de “um direito humano básico em um mundo digital promover a inclusão social em todas as nações” (IFLA; UNESCO, 2005, p. 1). Saiba mais sobre este documento no boxe a seguir,



Curiosidade

Os faróis que iluminam o aprendizado

Em 2005, foi realizado um Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado. O evento aconteceu em Alexandria, no Egito. Sim, aquela mesma Alexandria que abrigou a biblioteca que foi considerada uma das maiores do mundo antigo (na Figura 39, a biblioteca atual da cidade).

Deste evento, promovido pela UNESCO e IFLA, nasceu a *Declaração de Alexandria sobre competência em informação e aprendizado ao longo da vida*, cujo texto principal você pode conferir em: <http://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/beaconinfsoc-pt.pdf>.

Figura 40 – Biblioteca do Egito



Fonte: Wikipédia.³⁰

De acordo com Dudziak (2003, p. 85),

[...] a aprendizagem ao longo da vida, da qual a Competência em Informação é a base, permite aos indivíduos, sobretudo aos alunos, assumir a aprendi-

³⁰ Autor: *Dennis Jarvir*. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Egito#/media/File:Flickr_-_archer10_\(Dennis\)_-_Egypt-14A-112.jpg](https://pt.wikipedia.org/wiki/Egito#/media/File:Flickr_-_archer10_(Dennis)_-_Egypt-14A-112.jpg).

zagem como um *continuum* nas suas vidas, interiorizar valores que promovam o uso da informação com criação de significado, incorporando os processos de investigação na sua vida diária e vencendo os desafios que a sociedade e a vida oferecem de forma tão imprevista e permanente.

Em um contexto global no qual se torna crescente a procura de profissionais flexíveis, multicapacitados, capazes de aprender de forma permanente, urge desenvolver a competência em informação que permita o sucesso na vida pessoal, profissional e social. Pelas razões já apresentadas, diversos organismos internacionais têm promovido iniciativas que visam o desenvolvimento de competência em informação.



Explicativo

As Nações Unidas instituíram a “Década da competência em informação: 2002-2012”. A UNESCO tem implementado diversos programas na área da competência em informação em todo o mundo, visando a conscientização da importância da competência em informação em todos os níveis do processo educacional e estabelecendo orientações para a sua integração no currículo escolar.

A competência em informação, base da aprendizagem ao longo da vida, é percebida e reconhecida como indispensável, sendo parte do direito básico de cada cidadão à liberdade de expressão e ao direito de informação, em cada país do mundo, sendo necessária à construção e manutenção da democracia (ABID, 2004).

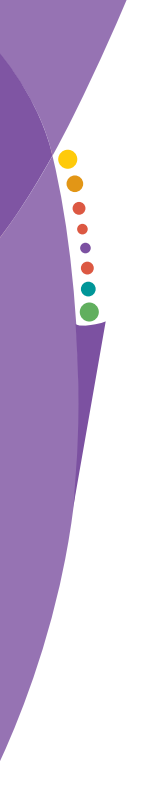
A *Declaração de Alexandria* refere-se à competência em informação e à aprendizagem ao longo da vida (IFLA; UNESCO, 2005) como os faróis da sociedade da informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade contínua.

Por assim dizer, a base conceitual da competência em informação deve, necessariamente, basilar os programas de educação de usuários, estes, meios de sistematizar o desenvolvimento da competência informacional, proporcionando aos usuários a geração da autonomia para a aprendizagem ao longo da vida.



5.6.1 Atividade

Discuta a importância da competência em informação para a educação de usuários, explicando de que maneira os temas se relacionam, incluindo em sua reflexão o conceito de sociedade da informação.



Resposta comentada

A competência em informação relaciona-se aos programas de educação de usuários a partir do momento em que o bibliotecário utiliza os objetivos da competência em informação para sustentar seu projeto de educação de usuários, ou seja, o desenvolvimento do programa de educação de usuário estará direcionado ao desenvolvimento da própria competência em informação. Dessa forma, podemos até dizer que a competência em informação poderia ser o conteúdo dos programas de educação de usuários.



5.6.2 Atividade

Com base na estruturação de programas de educação de usuários, justifique a implantação desses programas nas diversas tipologias de unidades de informação.

Resposta comentada

Considerando que os programas de educação de usuários, quando de seu desenvolvimento, materializam a competência em informação enquanto conteúdo e atividades para a formação do sujeito, e levando-se em conta a competência em informação ter se

tornado uma necessidade da própria sociedade da informação, seja qual for o tipo de biblioteca, escolar, especializada, universitária, pública, comunitária, etc., tais programas se justificam e tornam-se importante serviço bibliotecário, pois o objetivo central sempre será tornar o usuário cada vez mais autônomo em seu processo de aprender a aprender.

5.7 COMO SE DÁ A APLICAÇÃO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Nosso objetivo agora será, sob uma perspectiva histórica, descrever o desenvolvimento dos programas de educação de usuários por meio de uma análise contemporânea, identificando e analisando alguns desses programas, os objetivos e ideais traçados para seu uso efetivo.

Vamos começar por ressaltar o que afirma Bautista (2006, p. 2):

A formação de usuários começa a ser desenvolvida nos anos cinquenta e sessenta. Comumente, a formação de usuários era desenvolvida pelas bibliotecas de grandes universidades com intuito de oferecer e atribuir aos usuários condições mínimas para a utilização de alguns dos serviços das referidas bibliotecas. Posteriormente, se estende às bibliotecas escolares públicas e, também, a centros de informação e documentação. Para tanto, o ensino de técnicas biblioteconômicas era de fundamental importância.

A formação de usuários deve ser entendida “[...] como um conjunto de atividades ou atuações de caráter pedagógico, que pretende conseguir a máxima utilização das possibilidades informacionais de uma biblioteca.” (BAUTISTA, 2006, p. 20). Segundo o autor, essas atividades não deveriam ser pensadas, e/ou desenvolvidas, de forma esporádica, mas sistematizadas, proporcionando a todos a oportunidade de se instrumentalizarem para o uso dos respectivos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Para Giraldo (2000, p. 16), a formação de usuários da informação é um programa definido da seguinte forma:

[...] processo contínuo e evolutivo, baseado nos interesses das pessoas; há um intercâmbio de experiências significativas sobre o uso da informação com o objetivo de que a pessoa, a partir de seu próprio processo cognitivo, possa mudar de atitude e melhorar



sua atitude de maneira positiva. O usuário, mediante a formação, adquirirá conhecimentos e habilidades que lhe permitam localizar, avaliar, comunicar e usar a informação.

Assim, percebe-se que o desenvolvimento de ações práticas em torno dos serviços das bibliotecas é a ênfase dos programas. O importante é instrumentalizar os usuários para o uso dos serviços de informação, tendo por objetivo a autonomia.

De acordo com Giraldo (2000), antes de iniciar um programa de formação de usuários, devem-se considerar três aspectos básicos.

O primeiro refere-se ao reconhecimento de que a necessidade de informação, inerente a todo ser humano, cresce e se torna o principal produto de todas as atividades sociais, econômicas e políticas, que, por sua vez, determinam a investigação, a ciência e a tecnologia (VÉLEZ; GIRALDO, 2003).

Em segundo lugar, algumas unidades de informação devem considerar que, antes de programar os cursos de formação de usuários, é preciso conhecer previamente a população que se beneficiará da capacitação, condição que se alcança por meio do levantamento dos perfis de interesse dos respectivos usuários. O que se quer é que os conteúdos e exigências estejam de acordo com os interesses da clientela alvo, evidenciando suas necessidades e motivações em torno da informação e sua formação propriamente dita.

Em terceiro lugar, deve-se entender que os programas de formação de usuários buscam o desenvolvimento de habilidades e competências em informação, requerendo um grande trabalho de autoaprendizagem e “curiosidade intelectual”, visto que as habilidades e competências se relacionam diretamente com sua capacidade de utilizar, de maneira adequada, as fontes de informação a seu alcance (VÉLEZ; GIRALDO, 2003).

Por isso, os programas de formação de usuários nas unidades de informação devem ser muito claros quanto a conceitos, metodologias, métodos e técnicas, os quais diferem em sua natureza, características e recursos empenhados. Esses programas constituem recursos para transmissão de saberes e conhecimentos próprios de uma cultura que poderá, ou não, gerar mudanças de atitudes fundamentadas no reconhecimento da importância da informação para o processo de construção de conhecimento, que reconhece o potencial do valor da criatividade, da autonomia e da comunicação a partir do ser, do saber e do saber fazer.

Partindo do pressuposto que os programas de formação de usuários constituem um processo contínuo e evolutivo baseado em interesses e no desenvolvimento integral da pessoa, identificam-se alguns fatores que incidem na evolução e na formação integral dos indivíduos, os quais devem fazer parte da percepção e da prática profissional dos bibliotecários, agentes formadores dos usuários da informação.

Tais fatores e ou estratégias (Figura 41) foram apresentadas por Acero (1996, p. 23) da seguinte forma:

Figura 41 – Fatores e estratégias

Conhecer os interesses dos usuários	Porque o interesse é que move a construção de conhecimento.
Desenvolver atividades participativas	Visto que o conhecimento requer interação com o ambiente em que se desenvolve.
Gerar contextos problematizadores	Deve propiciar espaços e situações para que se instituem vivências que conduzam à formulação de perguntas e inquietações, produto da reflexão, despertando interesse nos participantes.
Aceitar o erro, o equívoco e a dúvida como elementos de construção	Às vezes, o erro, o equívoco, a dúvida são considerados indicadores de fracasso, desconhecendo que estes podem ser tomados como elementos chave e positivos dentro da experiência de aprendizagem.
Compreender o efeito social da aprendizagem	Deve-se desenvolver os usuários para que construam o conhecimento a partir de discussões de ideias e formulação de problemas, levando-os a apresentar soluções para os problemas evidenciados.

Fonte: Adaptado de Vélez e Giraldo (2003, p. 25).

Percebe-se que a formação de usuários tende a levá-los a uma concepção de valoração social da informação e a instigá-los a tomar atitudes positivas a respeito de suas necessidades informacionais, implementando suas condições de busca, utilização e representação das informações apropriadas.

Neste momento, o mais importante não é apenas propiciar aos usuários habilidades específicas para o cumprimento de tarefas, mas prepará-los para gerar novos conhecimentos, desenvolvendo novas habilidades em relação ao uso da informação, distinção de sua qualidade e confiabilidade, motivando-os a fazer uso das mais diversas fontes de informação e dos mais variados sistemas de informação que fazem parte de seu cotidiano.

Busca-se, então, proporcionar meios pelos quais o acesso à informação possa se firmar dentro de um fluxo informacional que se estabelece pela percepção da necessidade da informação para a solução de algum problema.

A formação de usuários nas bibliotecas escolares instituiu-se a partir do século XX, podendo ser dividida em duas etapas. A primeira, nas décadas de 1950 e 1960, quando ofereciam programas que tinham como princípio a instrumentalização para o uso dos serviços oferecidos, sem relacioná-los ao currículo escolar, muito menos à prática docente, fazendo deles programas estáticos e sem contexto prático (VÉLEZ; GIRALDO, 2003).

Os programas desenvolvidos em meados das décadas de 1950 e 1960 visavam a localização, recuperação e uso da informação com muitas limitações, dificultando o acesso aos usuários, o que descaracterizava a prática dos programas. Segundo Vélez e Giraldo (2003), eram utilizadas expressões como “instrução ao uso da biblioteca” e “aulas para ensinar o uso das bibliotecas e dos livros.”



Nos EUA, um dos principais países atuantes na prática de formação de usuários, as décadas de 1950 e 1960 foram marcadas por esparsos movimentos em torno dessa formação, em bibliotecas. Na década de 1950, surgiu um serviço chamado *bibliographic instruction*, que buscava instruir o consulente para o uso da coleção, instrumentalizando-o no manuseio das fontes de informação relacionadas ao ensino-aprendizagem, evidenciando, mesmo que de forma abrangente, uma relação inicial entre as bibliotecas e a constituição curricular.

Segundo Kuhlthau (1987), esse momento no desenvolvimento de práticas em torno da formação de usuários caracterizou-se como “abordagem da fonte”.

Já na década de 1960, tem início a segunda etapa, com o estabelecimento de uma nova abordagem de formação de usuários: a chamada “abordagem guia”, cujo foco ainda permanecia basicamente na coleção, contudo recomendando-se a utilização dos materiais da biblioteca entrelaçados às disciplinas curriculares (KUHLTHAU, 1987).

Nesse sentido, percebe-se a grande influência que a educação, como um todo, exerceu na concepção de serviços nas bibliotecas e, o mais importante, na estruturação de programas que dessem aos usuários certa autonomia no uso das fontes de informação.

Por meio de novas teorias educacionais, em que o aluno se tornava o centro do processo de ensino-aprendizagem, as bibliotecas e os bibliotecários se sentiram impelidos a propiciar aos usuários novos serviços que pudessem contribuir, de forma mais significativa, para o estabelecimento do processo de ensino-aprendizagem.

Nessa época, segundo Stripling (1996, p. 635) [...]

[...] já existiam no país alguns programas de educação de usuários que enfatizavam habilidades de questionamentos e solução de problemas. Esses novos modelos exigiam um bibliotecário que participasse ativamente do planejamento curricular e que estivesse disposto a abandonar a postura de isolamento, concentrada apenas nas atividades da biblioteca e, ao mesmo tempo, privilegiasse estratégias de aprendizagem condizentes com as teorias educacionais recentes.

Evidenciava-se, dessa forma, a necessidade de rupturas, tanto no que diz respeito ao perfil do profissional bibliotecário quanto às práticas biblioteconômicas, aproximando-as do projeto pedagógico das escolas e, mais precisamente, do entrelaçamento entre biblioteca escolar e currículo.

Um segundo momento é desenvolvido a partir da década de 1970, consequência das mudanças sofridas pela educação e trazendo para a discussão os recursos informacionais como instrumentos para desenvolver o pensamento.

A partir desse novo momento, no qual a educação absorvia os recursos informacionais como instrumentos capazes de desenvolver nos educandos a filosofia do “aprender a aprender”, surgem termos como: “técnicas relativas à informação”, “treinamento de usuários”, “habilidades em informação” e outros (PALACIOS SALINAS, 1996).

Em 1975 busca-se a ampliação da ação bibliotecária no processo pedagógico; novos padrões, entre eles, os sugeridos pela ALA, foram oferecidos como recomendações quanto ao envolvimento dos profissionais bibliotecários junto ao planejamento curricular.

Como resultado de muitas inquietações oriundas do desenvolvimento das novas tecnologias de comunicação e informação, buscaram-se respostas para o verdadeiro papel dos profissionais bibliotecários e das bibliotecas escolares nesse novo contexto de mudanças rápidas e fundamentado pela informação e seu papel formador.

A formação de usuários no Brasil não constitui um processo recente. Desde meados da década de 1950, bibliotecários envolvidos com os processos inerentes à prática biblioteconômica vieram desenvolvendo inúmeros programas de formação de usuários, que objetivaram aproximar as bibliotecas de seus consulentes.

Segundo Dudziak (2001, p. 51), “a primeira referência à educação de usuários foi o curso organizado em 1955 por Terezine Arantes Ferraz.”. Belluzzo (1989, p. 15) acrescenta que “a maior parte dos trabalhos, desde então, corresponde à descrição de experiências individuais e/ou relatos de casos, sendo o número de pesquisas e artigos de revisão bastante escassos.”.

A partir daí, tem-se percebido certa preocupação, entre a classe bibliotecária, em relação à implementação de programas para a formação de usuários, que contemplem suas necessidades informacionais e que gerem novas demandas em torno da informação e da construção de conhecimento.

Ainda no Brasil, na área de formação de usuários, destaca-se a educadora e pesquisadora, professora *Neusa Dias de Macedo*, que, em meados de 1972, ministrou o primeiro curso de orientação bibliográfica a professores de nível secundário e muito contribuiu para a pesquisa na área, publicando diversos artigos e outros trabalhos, no Brasil e no exterior, sobre a temática em questão.

Em 1974, o GIBUSP, visando o estabelecimento de um programa padrão de orientação bibliográfica para a USP, criou uma Comissão de Orientação Bibliográfica, que mais tarde foi desfeita (DUDZIAK, 2001).

Seguindo a tradição de preocupação social-educativa, ação cultural bibliotecária, interação biblioteca-escola e interação biblioteca-usuário, Dudziak (2001, p. 52) relata que

muitos foram os trabalhos desenvolvidos por bibliotecários brasileiros, que podemos considerar como “sementes” da *information literacy*, no Brasil, dentre os quais podemos apontar: Breglia, 1986; Cerdeira, 1975; Ferreira, 1989; Flusser, 1982; Imperatriz, 1986; Milanesi, 1986; Rabello, 1980 e Targino, 1983.

Já na década de 1990, desenvolveram-se, em maior proporção e sistematização, projetos e trabalhos relativos à formação de usuários, dos quais valem destacar os seguintes pesquisadores: Alves, 1992; Cysne, 1993; Faria, 1999; Fernandes e Verni, 2000; Ferreira, 1995; Litto, 1997/1998; Martinez e Calvi, 1998; Milanesi, 1997; Neves, 2000; Obata, 1999; Perroti, 1990, entre tantos outros (DUDZIAK, 2001, p. 52).

ALA

Sigla, em inglês, para *American Library Association* (Associação das Bibliotecas Americanas, em tradução livre), que é a associação mais antiga e também a maior biblioteca do mundo. Fundada em 6 de outubro de 1876 durante a Exposição do Centenário, na Filadélfia, a missão da ALA é prover liderança para o desenvolvimento, promoção e melhoria dos serviços de biblioteca e de informação e da profissão de bibliotecário, a fim de melhorar a aprendizagem e garantir o acesso à informação para todos.

Fonte: AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. About ALA. **ALA**, Chicago, c2017. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/>.





Nesse sentido, ressaltam-se o ineditismo dos projetos PROESI – Programa de Serviços de Informação em Educação (ECA-USP) direcionado à biblioteca interativa e ainda, ao NCE – Núcleo de Comunicações e Educação também desenvolvido na ECA-USP, voltado às inter-relações entre Comunicação e Educação. Destaca-se, ainda, o trabalho da bibliotecária e pesquisadora Barroso (1998), do Rio de Janeiro, que se refere ao papel educacional da biblioteca pública como disseminadora da cultura e da educação, socialização da informação e do conhecimento, de ampliação social, educação continuada e permanente.

Outro trabalho relevante foi produzido pelos bibliotecários da Universidade Federal Fluminense (UFF), Luck *et al.* (2000), que analisa o papel da biblioteca universitária como agente mediador no processo de mudança do modelo pedagógico e curricular. Menciona-se ainda o trabalho dos professores Moran, Behrens e Masetto (2000), *Novas tecnologias e mediação pedagógica*.

Como se percebe, a concepção e a prática de programas de formação de usuários no Brasil vêm de longa data. Necessário se faz, então, aproximar as mais diversas experiências resultantes da sua implantação como forma de aperfeiçoamento e implementação desses programas, tendo sempre o indivíduo como “ator” principal.

Pouco se sabe a respeito de programas e/ou projetos direcionados à formação do público infanto-juvenil.

No cenário nacional, atitudes pouco mais contemporâneas têm sido desenvolvidas por meio do Grupo de Pesquisa em Bibliotecas Escolares (GEBE) sob a coordenação da pesquisadora *Bernadete Campello*, docente do departamento de Ciência em Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), como uma forte vertente das teorias da também bibliotecária e pesquisadora norte-americana *Carol Kuhlthau* (1987).

Em uma sociedade que vive sob a égide das novas tecnologias de informação e comunicação, o desenvolvimento de programas de formação de usuários, sobretudo usuários infanto-juvenis, tem se tornado cada vez mais indispensável.

A autonomia para a construção de conhecimento passa, necessariamente, por uma formação referente ao uso das fontes de informação, sejam elas tradicionais ou eletrônicas, as quais fomentarão a produção de conhecimento e servirão de subsídios na construção da aprendizagem para a vida.

5.7.1 Avaliação da aprendizagem por meio do desenvolvimento da competência informacional

Posteriormente à consolidação de alguns programas de formação relacionados à competência em informação e à sua expansão conceitual pelo mundo, fez-se necessária uma pesquisa sobre formas de avaliar essa competência, para melhor entendimento de sua ação prática na relação com os sujeitos partícipes desses programas.

Primeiramente, é preciso entender o que é uma avaliação.

Luckesi (2000) trabalha com uma concepção de avaliação que suplanta o pragmático, a prática excludente, discriminatória e autoritária, que contribui para o distanciamento entre as classes e entre “bons alunos e maus alunos.”

Para esse pedagogo, “a avaliação da aprendizagem deve ser como um ato amoroso, no sentido de que a avaliação, por si, é um ato acolhedor, integrativo, inclusivo.” (LUCKESI, 2000, p. 56). Considera ainda que “o entendimento dessa prática de avaliação envolve a capacidade dos agentes educacionais de distinguir a avaliação de julgamento.” (LUCKESI, 2000, p. 56).

Assim sendo, sugere-se que se faça necessário fomentar uma cultura de avaliação da competência em informação em função de seu aprimoramento e estabelecimento como prática pedagógica que contribui significativamente para a construção do bom processo educacional. A avaliação, sob a perspectiva da competência em informação, necessariamente, deve se pautar sob a mesma perspectiva que é explicitada por Luckesi (2000).

Importa avaliar os programas de competência em informação e suas ações em torno da formação dos envolvidos, visando atribuir-lhes competências capazes de incluí-los, integrá-los e torná-los parte do processo educacional, diminuindo o fosso entre os mais privilegiados e os marginalizados por esse mesmo processo.

Numa tentativa de estruturar um instrumento de avaliação da competência em informação, Arenas (2007) descreve alguns aspectos que devem ser considerados para que se estabeleçam boas práticas relacionadas a esse tipo de avaliação. Para a autora, essas práticas são aquelas formuladas pelo ANZILL e se dividem de acordo com as indicações do Quadro 6:

Quadro 6 – Grupos de atividades para a avaliação da competência em informação

GRUPOS DE ATIVIDADES PARA A AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO		
Programas	Objetivos	Avaliação
Define-se o processo de planejamento / melhoria do programa. Avaliam-se diretamente os progressos para alcançar as metas e os objetivos do programa. Integram-se iniciativas relacionadas com a avaliação institucional ou profissional. Adotam-se métodos e propósitos da avaliação.	Reconhecer as diferenças de estilos de aprendizagem e de ensino utilizando diversas formas, como a avaliação do portfólio, a defesa oral, ensaios, testes, observações, relatos e experiências. Enfatizar o desempenho do aluno, a aquisição de conhecimentos e atitudes. Avaliar o processo e o produto final. Estabelecer a avaliação por pares, incluindo a autoavaliação.	Revisão periódica dos métodos de avaliação.

Fonte: Arenas, (2007, p. 216, tradução nossa).

Já a ACRL, a ALA *Instruction Section* e o *Research and Scholarship Committee* sugerem o relacionamento da avaliação com a avaliação, pois ambas são partes essenciais para demonstrar os efeitos dos programas de instrução bibliográfica e de competência em informação. Propõem, então, as seguintes orientações (ARENAS, 2007):

- avaliação de programas e professores;
- avaliações dos resultados de aprendizagem;
- transferência da aprendizagem.

Valoração

Nesse contexto, é entendida como a capacidade dos sujeitos envolvidos no processo de desenvolvimento da competência em informação de se envolverem e emitirem parecer sobre sua aprendizagem.

Em busca de maior transparência no processo, Arenas (2007) aponta que a avaliação da aprendizagem, no contexto dos programas de competência da informação, compreende três fases indispensáveis: a diagnóstica, a formativa e a sumária, esta última realizada ao final das atividades. Essas três fases serão explicadas mais à frente, ainda nesta unidade.

Corroborando Arenas (2007), Lindauer (2006, p. 69, *tradução nossa*) apresenta as três dimensões da avaliação da competência em informação:

[...] uma forma importante para coletar dados e documentos para a avaliação da competência em informação é executar o programa de competência em informação sob a perspectiva dessas três dimensões, as quais são: o contexto da aprendizagem; o dimensionamento dos componentes dos programas de competência em informação e os resultados da aprendizagem do aluno.

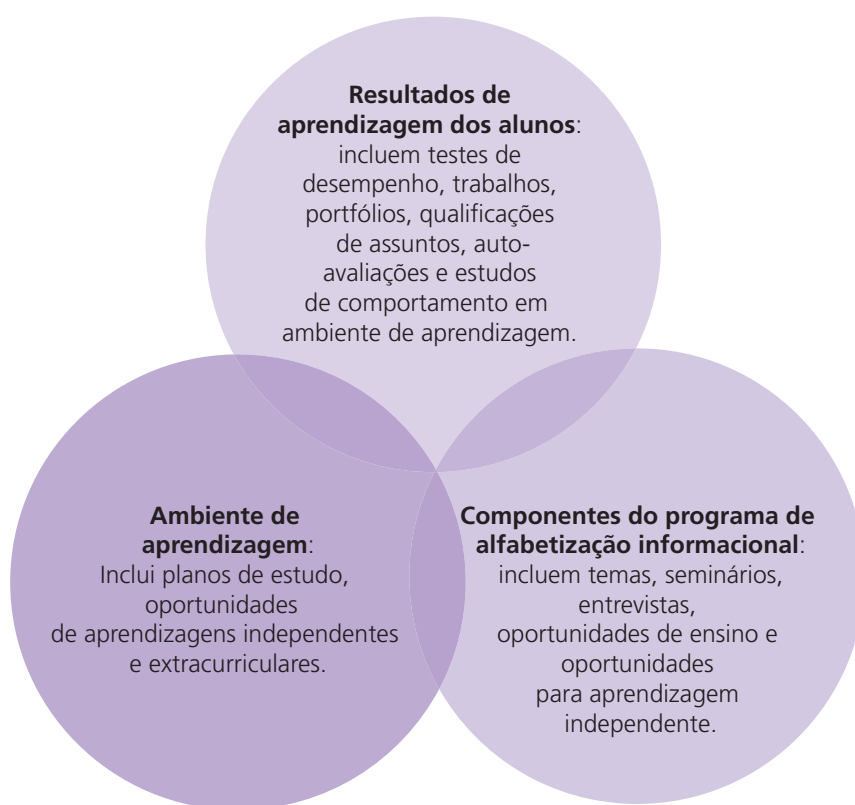
Observe, na Figura 42, a representação das dimensões propostas por Lindauer (2006) para esse tipo de avaliação:

ALFIN

Abreviatura utilizada pelos países ibero-americanos para a expressão *alfabetización informacional*, que no Brasil é traduzida como competência em informação.



Figura 42 – As três dimensões da avaliação da ALFIN



Fonte: Lindauer (2006).

No Brasil, o processo de avaliação de programas de competência em informação é incipiente, até porque a pesquisa em torno da temática é recente, evidenciando enorme necessidade de fundamentos, sobretudo no que diz respeito a essa prática e à avaliação em relação a ela.

Inicialmente, a obra de Lancaster (2004) tem sido apontada como a precursora da avaliação da competência em informação no Brasil (CAMPELLO, 2009).

Lancaster, em seu livro *If You Want to Evaluate Your Library*, traduzido no Brasil como *Avaliação de serviços de bibliotecas*, enfatiza as questões que envolvem a avaliação dos serviços que retratam a biblioteca como organização. Nesse livro, “encontra-se um capítulo específico dedicado à avaliação da instrução bibliográfica, em que o autor alertou para o aspecto peculiar desse tipo de atividade, envolvendo basicamente a avaliação da aprendizagem.” (CAMPELLO, 2009, p. 89).

O foco de Lancaster (2004) é evidenciar a necessidade de se perceber o grau de aprendizagem dos educandos envolvidos nos programas de habilidades de informação, e de se observar se eles aprendem de forma significativa por meio de fontes de informação e da biblioteca propriamente dita.

O conceito de avaliação do autor é estabelecido sob o ponto de vista da eficiência das atividades desenvolvidas no âmbito da biblioteca, já que considera a avaliação sob a concepção educacional, viés mais amplo do que o contexto “da avaliação de um programa de instrução bibliográfica.” (LANCASTER, 2004, p. 226).

Apesar da relevância da obra de Lancaster (2004) para a construção de um movimento em prol de ações de avaliação, ainda são poucas as iniciativas específicas, no Brasil.

5.7.2 Conceito de avaliação na competência informacional

Vários tipos de recursos têm sido elaborados em função da avaliação da competência em informação, tendo aumentado largamente na última década. Segundo Lindauer, (2006, p. 69, *tradução nossa*), isso se deve [...]

[...] a três contribuições principais: primeiro, às agências regionais que têm credenciado à educação superior a avaliação dos resultados de aprendizagem dos educandos; segundo, às normas sobre competência em informação para a educação superior, as quais têm sido adotadas e aplicadas de forma sistemática envolvendo muitas iniciativas e colaborações locais, e terceiro, à ALA, como à ACRL e à AASL, juntamente com a Association of Research libraries (ARL), que têm tornado a competência em informação e a avaliação de seus resultados uma prioridade.

Para Lindauer (2006, p. 73, *tradução nossa*), pensar a avaliação da competência em informação é [...]

[...] discutir, sobretudo, os resultados na aprendizagem dos educandos envolvidos com os programas de competência em informação, sendo de fundamental importância medir, reunir e documentar as experiências pessoais que contribuem diretamente para o desenvolvimento de indivíduos competentes em informação, tais como indicadores específicos que denotam a qualidade em torno da aprendizagem e a autoavaliação por cada um dos envolvidos no processo.

Analisando a produção literária em face da competência em informação, encontra-se a avaliação sob duas perspectivas relacionadas ao processo de busca da informação, na qual o sujeito, de forma autônoma, avalia a relevância e pertinência da informação encontrada. Em momento posterior, evidencia-se a avaliação sob a perspectiva do processo que analisa os resultados dos programas que desenvolvem a competência em informação.

Na literatura inglesa, o termo “avaliação” tem duas traduções: *assessment* e *evaluation*.

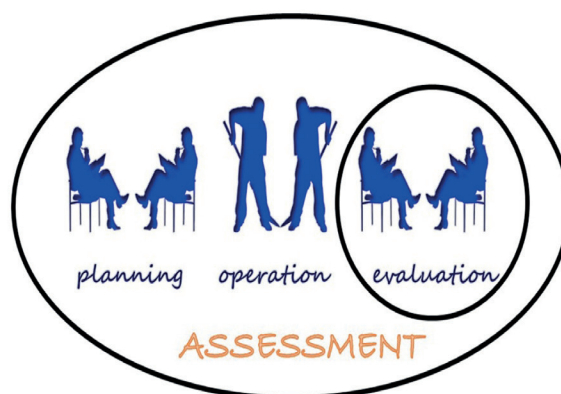
Nesse contexto, *assessment* refere-se à medição e descrição do aprendizado dos estudantes, enquanto *evaluation* é a resposta (*feedback*) para o educador em relação à eficácia do currículo e do ensino. Estes termos são usados indiferentemente, principalmente na literatura dos Estados Unidos. (BUNDY, 2004, p. 25).

Outras concepções diferenciam as duas perspectivas da avaliação. Lau (2006, p. 42) estabelece a seguinte diferenciação:

“Evaluation” difere de “Assessment” no sentido de que, geralmente, esta valoriza quando o estudante conclui uma tarefa. “Assessment” é um processo mais abrangente, pois reúne informações sobre o desempenho dos alunos durante todo processo de aprendizagem de competência informacional, bem como quando terminar sua tarefa.

Como se pode perceber, as concepções que envolvem o termo possuem dimensões diferenciadas. Nesta pesquisa, adota-se a concepção de *assessment*, termo mais abrangente, que norteia melhor a ação do bibliotecário, sob a perspectiva da avaliação da competência em informação no contexto de trabalho.

Figura 43 – O termo *assessment* é mais abrangente que o conceito de *evaluation* e, por isso, mais adequado à ação do bibliotecário quando da avaliação da competência em informação



Fonte: Pixabay.³¹

³¹ Autor: Geralt. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/pessoas-silhuetas-implementa%C3%A7%C3%A3o-289706/>.

Segundo a *American Association of School Librarians* (1998, p. 173), a “avaliação é o processo de coleta, análise e relatos de dados”, o que evidencia a necessidade de se buscar elementos que materializem o desempenho das atividades propostas pelos programas de desenvolvimento de competência em informação, utilizando-se instrumentos múltiplos, todavia específicos, para aplicação e verificação dos resultados em um determinado contexto.

Apesar da complexidade que envolve a ação de avaliar, esse processo é desenvolvido corriqueiramente no cenário educacional, o que não quer dizer que este se tenha estabilizado como modelo definitivo. Para Luckesi (2000, p. 21),

[...] os sistemas de exames, com suas consequências em termos de notas e suas manipulações, polarizam a todos. Os acontecimentos do processo de ensino e aprendizagem, seja para analisá-los criticamente, seja para encaminhá-los de uma forma mais significativa e vitalizante, permanecem adormecidos em um canto. De fato, a nossa prática educativa se pauta por uma “pedagogia do exame.” Se os alunos estão indo bem nas provas e obtêm notas, o mais vai [...].

O processo de avaliação da competência em informação tem se constituído sob uma perspectiva diferenciada daquela apontada por Luckesi (2000), o que o torna um processo positivo. Sob essa perspectiva, nota-se a importância da verificação do desenvolvimento da aprendizagem dos educandos, as técnicas e procedimentos adotados na aplicação dos programas, tornando-os

[...] parte integrante dos padrões de competência em informação para a aprendizagem do aluno que incentiva o exame contínuo do ensino e aprendizagem para melhorar seu desempenho. (AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATION COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY, 1998, p. 174).

Conforme dito anteriormente, na visão de Arenas (2007, p. 216), a avaliação da competência em informação deve ser desencadeada sob três perspectivas:

[...] a diagnóstica fundamental para conhecer as potencialidades e deficiências dos educandos em questão; a formativa como forma de estabelecer quais procedimentos a serem tomados para o aperfeiçoamento e ou suspensão do programa de competência em informação e, por último, a sumária e/ou somativa a qual define, mensura, o quanto se pode aprender com a aplicação do programa de competência em informação propriamente dito.

O Quadro 8 retrata os três tipos de avaliação citados sob o ponto de vista de três concepções referenciadas: Arenas (2007), IFLA (2004), Lancaster (2004).

Quadro 7 – Tipos de avaliação e respectivos conceitos

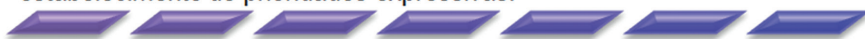
Tipos de avaliação	CONCEITOS SEGUNDO:		
	IFLA, 2004	Arenas, 2007, p. 216	Lancaster, 2004, p. 230
Prescritiva/ Diagnóstica/ Pré-formativa	Avaliar o conhecimento e habilidades dos participantes antes de projetar a instrução.	Para conhecer o grau de conhecimentos prévios dos participantes em atividades de estudo.	Avaliação das necessidades, planejamento e quaisquer outras atividades avaliativas que ocorram antes ou logo no início do desenvolvimento de um programa.
Formativa	Fornecer <i>feedback</i> sobre o aprendizado dos estudantes enquanto ocorre a instrução permite que o instrutor ajuste seus métodos de pesquisa durante o curso.	Conhecer os pontos fortes e os pontos fracos do programa de competência em informação.	Pode ser aplicada enquanto o programa está em curso, com a finalidade de melhorar essa experiência educacional específica antes do seu término.
Somativa	Processo final com os critérios de avaliação que se realiza ao final da instrução	Identificar as medidas que devem ser tomadas com relação à continuidade ou à suspensão de programas de competência em informação.	Não se destina a melhorar uma atividade, mas demonstrar o que ela pode fazer.

Fonte: Arenas (2007), IFLA (2004) e Lancaster (2004).

Lancaster (2004) refere-se à avaliação prescritiva ou diagnóstica como avaliação pré-formativa, a qual inclui as seguintes dimensões (Figura 44):

Figura 44 – Dimensões da avaliação pré-formativa

1 - Avaliação da necessidade de vários tipos de atividades que permitam o estabelecimento de prioridades expressivas.



2 - Avaliação das metas e dos objetivos das atividades propostas para determinar se são, de fato, realistas.



3 - Avaliação de planos para que sejam alcançados as metas e objetivos que foram definidos.



Fonte: Adaptado de Studebaker et al. (s.d., apud LANCASTER, 2004, p. 230).

A avaliação em referência é de fundamental importância para um programa de desenvolvimento da competência em informação, porém é preciso antes averiguar o nível dessa competência naqueles que serão

submetidos aos respectivos programas. Evidenciar a real situação do grupo pode melhor direcionar o programa a ser desenvolvido, com maiores chances de sucesso.

Diante da complexidade de se formular um programa que desenvolve a competência em informação, deve-se atentar, inicialmente, ao processo de avaliação.

A escolha do tipo de avaliação, a concepção por trás dela, é parte fundamental para o estabelecimento de um programa. Marti Lahera (2007, p. 92) chama a atenção para esse momento:

[...] a avaliação é um processo complexo que exige planejamento e definição de parâmetros, dessa forma, para o desencadeamento da avaliação deve-se responder questionamentos como: “O que avaliar?; Que modelo de avaliação implementar?; Quando avaliar?; Quem são os responsáveis? e Que técnicas e instrumentos utilizar?

As respostas a esses questionamentos estruturam a base para o desenvolvimento do processo e fornecem subsídios para etapas mais complexas. É importante ressaltar que essas respostas se ligam, indubitavelmente, ao contexto no qual será implementado um programa de competência em informação. Considerar as peculiaridades do meio em que se desencadeará o programa é de fundamental importância para o seu sucesso.

5.7.3 Instrumentos de avaliação da competência informacional

A avaliação da competência em informação requer a especificação de instrumentos a serem aplicados, que validem a sua prática no contexto escolar. Isso se deve às múltiplas variáveis de avaliação, que podem ser desencadeadas nos mais diversos contextos. Para cada momento e/ou estágio de um programa de avaliação, haverá a necessidade de tornar específico o instrumento com o qual se verificará o nível de aprendizagem. Dessa forma,

[...] o desenvolvimento de um instrumento de avaliação de competência informacional em primeiro lugar requer um plano, com o apoio dos administradores e outros membros da organização, a avaliação de outros instrumentos que estão disponíveis e criar metas e objetos que ajudarão a impulsionar o processo. (NEELY; FERGUSON, 2006, p. 153).

Num programa de competência em informação, o estabelecimento do plano de ação deve ser parte integrante da proposta curricular da escola.

Este trabalho teve por base o Ensino Fundamental, incluindo a participação de todos os agentes educacionais, podendo, assim, instituir-se a prática em torno da competência em informação como parte da cultura escolar.

Os agentes proponentes de um programa de competência em informação devem certificar-se dos instrumentos utilizados na avaliação do programa. Apresentar-se-ão, aqui, alguns dos instrumentos mais utilizados no contexto da discussão, explicitados pela literatura da área.

Arenas (2007) apresenta uma série de instrumentos que, comumente, tem sido utilizada por pesquisadores em todo o mundo. Um resumo dela pode ser encontrado no Quadro 8:

Quadro 8 – Métodos de avaliação de programas de competência em informação, sob a concepção de Arenas (2007)

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO SOB A CONCEPÇÃO DE ARENAS	
Método	Concepção do Método
Entrevista	A entrevista evidencia os diferentes momentos em que o sujeito é solicitado para: • relacionar em detalhes como ele conduz uma situação problemática de informação; • indicar as dúvidas que surgiram a cada passo; • mostrar como a ajuda que ele poderia receber serviria para retirar suas dúvidas.
Incidente crítico	É uma variante da técnica de linha do tempo. Centra-se em um fato recente e concreto, tendo a vantagem de que o indivíduo se concentra em um problema particular, e não em responder a questões mais gerais. É, muitas vezes, utilizado em combinação com questionários ou entrevistas ou baseia-se em diários.
Pensando em voz alta	Utilizam-se gravadores ou câmeras de vídeo. São usadas observações e entrevistas. O método consiste em pedir aos participantes para verbalizar seus pensamentos antes e depois de trabalharem com um problema de informação. Os dados verbais são armazenados e analisados.
Painéis de usuários	São grupos de indivíduos consultados várias vezes sobre possíveis problemas de informação.
Diários	Trata-se de diários que os sujeitos do estudo carregam em tempo real, por todo o tempo. Registram as questões diárias, incluindo as possíveis soluções para os problemas de informação.
Triangulação	Pode-se recorrer a diferentes métodos para reunir dados sobre fenômenos complexos; em caso de apenas um método, não haveria possibilidade de resolução. Além disso, os usos de vários métodos confirmariam alguns resultados, agregando confiabilidade ao estudo.

Fonte: Arenas (2007).

Outros métodos são verificados por *Andrew Walsh* (2009), que realizou um levantamento bibliográfico nas bases de dados (LISA, LISTA, ERIC e INAHL) sobre a temática em questão, identificando os seguintes métodos, aplicados ao contexto da avaliação da competência em informação, conforme podemos ver no Quadro 9:

Quadro 9 – Métodos de avaliação de programas de competência em informação, sob a concepção de Walsh (2009)

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO SOB A CONCEPÇÃO DE WALSH	
Métodos	Concepção do método
Análise de bibliografia	É empregada como método preliminar de avaliação, como um representante das habilidades que cobrem as partes fundamentais de toda a competência em informação.
Ensaaios	Voltado para módulos ou cursos que exigem um nível de instrução elevado, já que é mais demorado e qualitativo.
Notas finais	Utiliza-se como método de avaliação um questionário de múltipla escolha, uma análise de bibliografia e notas finais, porém não fica claro se os resultados obtidos pelo uso desses métodos são consistentes. Ressalta que seria interessante ver alguma evidência da relação das notas finais com a competência informacional.
Questionários de múltipla escolha	Forma tradicional de avaliação, podendo conter questões abertas e fechadas; podem ser utilizados quando o tempo é limitado ou quando a avaliação é especificamente focada em um determinado aspecto da aprendizagem.
Observação	Trata-se de um método específico para pequenas amostras, já que as observações são feitas com maior profundidade quando evidenciam o comportamento de busca. No entanto, as pessoas observadas tentam realizar a busca das informações sob a percepção “correta”, e não como ocorreria normalmente, assim deve-se tomar cuidado ao interpretar os resultados desse método.
Portfólio	A avaliação por meio de portfólios é realizada durante todo o processo de ensino, já que “é um processo cumulativo em que amostras de trabalhos dos alunos são recolhidas ao longo de um período de tempo para demonstrar a aprendizagem adquirida” (AASL, 1998, p. 180). Esse método de avaliação reúne as atividades desenvolvidas em produto final, que permite “medir a eficiência em alcançar os objetivos de aprendizagem, avaliar a eficácia das estratégias de aprendizagem e a clareza na apresentação do conhecimento” (LAU, 1998, p. 46).
Quiz/Teste	Esse método de avaliação é parecido com o método do questionário de múltipla escolha tradicional pelo fato de também ter múltiplas opções, porém se difere nos tipos de respostas das questões, que são mais curtas.
Autoavaliação	A autoavaliação é um método secundário de avaliação, ou seja, é um método utilizado em outros métodos mais objetivos, como por exemplo, em questionários.
Simulação	O propósito desse método é avaliar os estudantes a partir da interação em um ambiente de informação (digital ou tradicional) criado especificamente para esse fim, ou seja, uma tentativa de expor os alunos a um problema real de busca de informação para fins de avaliação. Entretanto, Walsh (1998, p. 25) aponta que “não está claro, no entanto, se este é um método prático para ser usado amplamente.”.

Fonte: Walsh (2009, p. 21, tradução nossa).

Além dos instrumentos evidenciados por Arenas (2007) e Walsh (2009), outros instrumentos/métodos são apresentados no Quadro 10, aumentando ainda mais as possibilidades de aplicação de métodos de avaliação no contexto da prática da competência em informação.

Quadro 10 – Outros métodos de avaliação de programas de competência em informação

OUTROS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO	
Métodos	Concepção do método
Diários	Esse método de avaliação consiste na elaboração de anotações, pelos educandos, sobre as atividades conforme são desenvolvidas, ou seja, são anotadas as reflexões das várias fases do processo. "A intenção da estratégia de avaliação em diários é fazer com que os alunos focalizem [...] tanto no processo de pesquisa assim como no conteúdo de sua busca. As breves entradas em um diário permitem ao professor ou ao bibliotecário escolar uma compreensão de como os estudantes as estão fazendo: esta informação pode sugerir minilições que precisam ser ensinadas" (AASL, 1998, p. 179).
Discussões	Esse método de avaliação baseia-se "em uma discussão com o educando, entre educandos, ou entre toda a classe oralmente para refletir sobre os processos da competência em informação. Pode ser realizada nas diferentes fases das atividades, bem como no final do processo. Ele usa perguntas feitas pelo mediador interrogando sobre o processo de aprendizagem (LAU, 2006, p. 45-46). Como a discussão, também "pode ocorrer em vários níveis, de muito informal para o formal [...], esse método de avaliação pode usar questões mais específicas com os educandos, ou seja, pode-se fazer perguntas relacionadas à atividade em desenvolvimento. A AASL (1998, p. 179) cita um exemplo de uma forma de avaliação utilizando o método de discussão. Se for uma atividade de busca, pode-se perguntar quais são as estratégias utilizadas, em quais fontes de informação a busca é realizada, como as informações encontradas são organizadas, entre outras, já que, como esse tipo de avaliação pode ocorrer informalmente, os participantes não se sentem pressionados por estarem sendo avaliados, ou seja, sentem-se livres para falar.
Rubricas	A rubrica é uma lista com atributos que os estudantes devem demonstrar durante o desenvolvimento de uma atividade. Possui "uma escala estabelecida por critérios que definem claramente para o aluno e o professor quais desempenhos são aceitáveis e inaceitáveis. Sua finalidade é fornecer uma descrição do sucesso do desempenho dos participantes" (AASL, 1998, p. 177). Durante a atividade desenvolvida, ela também "pode ser dividida de acordo com as etapas do processo, com indicação clara de cada elemento a ser considerado para alcançar a meta desejada" (LAU, 2006, p. 45).
Lista de verificação	As listas de verificação são usadas com os educandos como um auxílio na realização de tarefas, ou seja, é uma lista onde são descritos tópicos que o estudante deve realizar. "São dadas aos educandos no início da atividade, de forma que os critérios estejam claros desde o início. Uma lista de verificação é simplesmente um guia que ajuda os estudantes a observar todos os aspectos do processo. Pode incluir elementos tanto para o processo, como para o produto" (AASL, 1998, p. 176), assim como pode incluir "diferentes fases, níveis ou itens necessários para completar a tarefa" (LAU, 2006, p.45).

Fonte: Lau (2006) e AASL (1998).

É importante ressaltar que, apesar de haver múltiplos instrumentos para aplicação no contexto de um programa de competência em informação, nenhum deles tende a solucionar, de forma definitiva, os problemas que podem advir na execução.

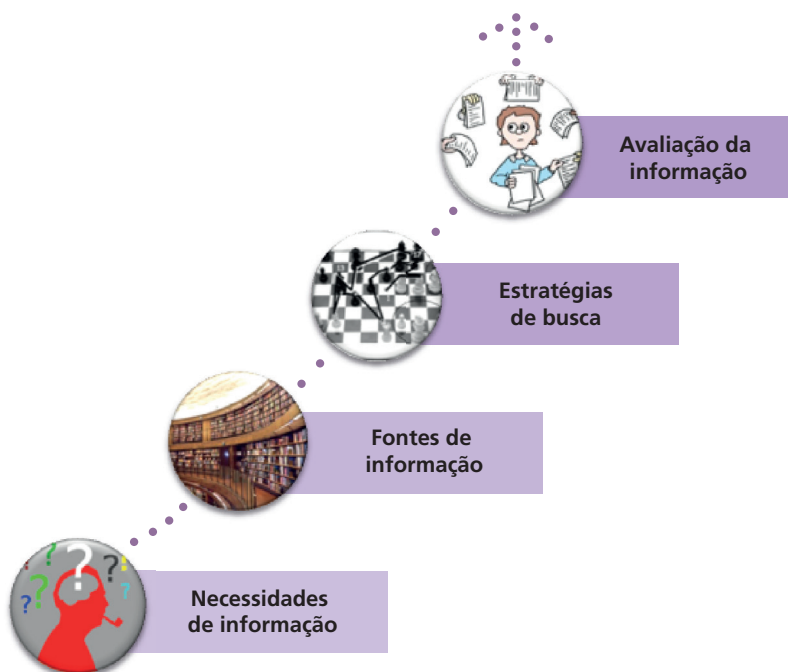
Cada instrumento desenvolve-se sob a perspectiva do grupo no qual será aplicado. A cultura existente em cada organização colabora para a definição do(s) instrumento(s) a ser(em) aplicado(s) e, ainda, de que forma ele(s) deverá(ão) ser pensado(s), elaborado(s) e instituído(s) como instrumento(s) que complete(m) o planejamento de um programa de desenvolvimento da competência em informação.



5.7.4 Atividade

Observe atentamente o esquema a seguir (Figura 45) e, com base na discussão sobre competência em informação desta unidade, desenvolva uma reflexão sobre este conceito:

Figura 45– Esquema



Fonte: Produção do próprio autor a partir de imagens da internet.³²

³² Primeira imagem: dúvidas. Autor: *Nevit Dilmen*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Doubt#/media/File:Mr_Pipo_Think_03.svg; Segunda imagem: biblioteca. Autor: *Samantha Marx*. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/spam/5086168739/>; Terceira imagem: xadrez. Autor: *Hans-Werner34*. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Peripheral_vision#/media/File:Eye_movements_of_a_chess_champion_nc.jpg; Quarta imagem: menino. Autor: *Jurgen Appelo*. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/jurgenappelo/5201223017>.

Resposta comentada

O esquema da questão evidencia o processo ascendente do desenvolvimento da competência em informação, enfatizando alguns dos principais aspectos de seu desenvolvimento, como por exemplo, a verificação das necessidades de informação dos usuários. É preciso que o desenvolvimento da competência em informação se dirija às demandas por informação dos usuários e, assim sendo, o acesso às fontes de informação se tornará condição ao desenvolvimento da competência em informação. Todavia, é importante lembrar que o acesso não quer dizer tenha havido uso, é preciso educar o usuário para as estratégias de busca. No vasto mundo informacional, saber utilizar estratégias de busca é fator determinante para o acesso à informação desejada. Estando de posse desta, é preciso possuir habilidades para avaliar a informação, mais um atributo do desenvolvimento da competência em informação. Somente a partir da avaliação da informação é que se deve fazer o uso de tal informação.



5.7.5 Atividade

Liste e explique resumidamente três aspectos que devem ser observados para desenvolver um programa de educação de usuários.

Resposta comentada

Três aspectos que devem ser observados para desenvolver um programa de educação de usuários:

- a) perfil dos usuários: é definitivamente importante saber quem são os usuários da unidade de informação, quais são suas reais necessidades de informação, seus comportamentos informacionais, bem como suas incapacidades no processo

de acesso, uso e produção de conhecimento. Essas informações muito contribuirão para estruturação de um programa de educação de usuário bem orientado;

- b) objetivos do programa: orientações nucleadoras que sustentarão a execução do programa de educação de usuários. É preciso que os objetivos sejam claros e reflitam exatamente as reais necessidades dos usuários no que diz respeito ao desenvolvimento da competência em informação. Sem objetivos bem definidos, não se pode determinar qual caminho seguir;
- c) instrumentos: após a definição dos objetivos, conteúdos e abordagens para o desenvolvimento dos programas de educação de usuários, é preciso definir os instrumentos para a execução da ação. São esses instrumentos que oportunizarão aos usuários o acesso ao conteúdo do programa e a manifestação de sua aprendizagem.



5.7.6 Atividade

Como vimos nesta unidade, existem instrumentos que são aplicados com o objetivo de validar as práticas realizadas no contexto escolar. Esses instrumentos são mais conhecidos sob o nome avaliação. A seguir você encontrará algumas definições de métodos de avaliação no contexto da prática da competência em informação e sua missão será identificar a qual método o texto se refere:

- a) Baseia-se em reflexões orais sobre o próprio processo da competência em informação, realizadas pelo aluno, ou entre alunos, ou com a turma inteira. É implementada pelo mediador do processo, formal ou informalmente, através de perguntas que podem acontecer em qualquer momento da realização da atividade proposta.
- b) Método em que é proposto ao aluno buscar a informação para um problema real em um ambiente digital ou não, criado especificamente para a avaliação.
- c) A avaliação é realizada a partir de uma problematização. É proposto ao aluno se concentrar em resolver um determinado problema. Esse método costuma ser realizado em combinação com outros métodos como, por exemplo, questionários.
- d) O aluno é orientado a fazer anotações sobre as atividades que está realizando, o que permite identificar como ele pensa o processo de pesquisa e como ele se organiza para buscar os conteúdos.
- e) O produto final desta metodologia reúne diversos trabalhos realizados pelo aluno ao longo de um determinado período, permitindo avaliar sua evolução na aquisição de conhecimento durante as atividades que foram propostas.

Resposta comentada

- a) Discussão.
- b) Simulação.
- c) Incidente crítico.
- d) Diários.
- e) Portfólio.

5.8 CONCLUSÃO

Várias são as perspectivas que envolvem a competência em informação, mas, de toda forma, todas se canalizam para a expressão mais generalizadora, ou seja, todas as outras expressões fazem parte da competência em informação. Conceitualmente, a competência em informação retrata a capacidade do indivíduo de lidar com a informação sob vários aspectos, nos quais evidencia-se a capacidade do sujeito em perceber e fazer o uso estratégico da informação em função de suas próprias necessidades e demandas informacionais.

Após tudo que discutimos nesta unidade, é importante que você tenha percebido o papel crucial da competência informacional para a vida dos indivíduos na atual sociedade. Essa competência deve se tornar a base teórica e metodológica dos fazeres bibliotecários, os quais, por meio do estabelecimento dos programas de educação de usuários, devem evidenciar tais conhecimentos, ações e práticas que proporcionem aos usuários participar de tais programas e, conseqüentemente, desenvolver suas competências informacionais.

A competência informacional é parte do conteúdo, das ações, atividades, dos métodos e perspectivas inseridas no âmbito dos programas de educação de usuários. Estes devem ofertar o acesso a esta competência por meio de seu desenvolvimento no âmbito das bibliotecas. Dessa forma, fica claro o quanto as bibliotecas e bibliotecários possuem papel determinante na construção de uma sociedade autônoma, crítica e responsável, a partir do estabelecimento de suas práticas educativas.

Estamos encerrando nossa disciplina. Até aqui, o percurso foi longo, mas instigante e muito informativo.

Esperamos que você possa ter percebido a importância da disciplina para sua vida profissional, sua latente relação com a própria sociedade, considerando que os usuários da informação são os canais pelos quais a sociedade se materializa, redefine e se desenvolve.

Assim sendo, desejamos a você sucesso absoluto na profissão que escolheu abraçar!!!

RESUMO

A unidade começou apresentando o percurso histórico do desenvolvimento da expressão competência em informação, caracterizando-a conceitualmente sob várias perspectivas. Definimos a expressão como atributo indispensável aos indivíduos no atual cenário social, econômico, político, educacional e cultural, por meio da qual pode-se potencializar o desenvolvimento da autonomia do aprender ao longo da vida. Chamamos, também, a atenção para que os programas de educação de usuários possam se desenvolver sob a perspectiva da competência em informação, considerando conteúdos e atividades que remetam à geração de tal competência no âmbito das bibliotecas.

Foram apresentados os motivos desencadeantes da iminente necessidade de educar os indivíduos com competências informacionais, discorrendo sobre o percurso educativo em função do alcance da autonomia da aprendizagem ao longo da vida. Ficou clara a relação entre a competência informacional e a educação de usuários, sendo a última o “motor” desencadeante de práticas que corporifiquem a própria competência informacional. Enfatizamos que uma sociedade plenamente livre depende de indivíduos que sejam capazes de externar suas competências informacionais tanto em suas vidas como em seus ambientes educativos e de trabalho.

Aspectos importantes relacionados à avaliação da aprendizagem em competência informacional foram abordados, com o intuito de oferecer meios para estabelecermos significativos processos de avaliação dos programas de educação de usuários dirigidos a esse fim, qual seja, o desenvolvimento da competência em informação. O conceito de avaliação no cenário da competência em informação foi apresentado, bem como os grupos de atividades com as quais poder-se-ia desenvolver a prática da competência em informação e, ainda, os instrumentos possíveis para a avaliação de programas de educação de usuários que se estabeleçam tendo como fundamento a competência em informação.



Sugestão de Leitura

CAMPELLO, Bernadete dos Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CORREIA, A. M. **Literacia em informação para uma cidadania ativa e eficiente**. Campolide: ISEGI, 2002. Disponível em: http://www.infolit.org/International_Conference/papers/correia-portuguese-fullpaper.pdf. Acesso em: 6 de nov. 2014.

PEREIRA, Rodrigo. **Desenvolvendo a competência em informação**: resultados da prática no ensino fundamental. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

REFERÊNCIAS

ABID, A. **UNESCO**: information literacy for lifelong learning. Paris: UNESCO, 2004. Disponível em: <http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/cdnl/2004/literacy.rtf>. Acesso em: 11 jan. 2015.

ACERO, Efrén. La evaluación integral: una propuesta de enfoque en aras de la excelencia. In: VILLEGAS, G. M. L. **Nueve problemas de cara a la renovación educativa**: alternativas de solución. Bogota: Libros y libres, 1996.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATION COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information Literacy Standards for Student Learning**: standards and indicators. [S.l.]: ALA, 1998. Disponível em: http://ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/guidelinesandstandards/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf. Acesso em: 2 nov. 2014.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATION COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information Power**: guidelines for school library media programs. Chicago: AASL; London: AECT, 1988. Disponível em: http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/1f/d2/08.pdf. Acesso em: 4 jan. 2015.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. About ALA. **ALA**, Chicago, c2017. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Washington: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#importance>. Acesso em: 13 jun. 2015.

ARENAS, Judith Licea de. La evaluación de la alfabetización informacional: principios, metodologías y retos. **Anales de documentación**, Murcia, n. 10, p. 215-232, 2007. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2340436>. Acesso em: 2 nov. 2014.

ASSMANN, Hugo. **Reencantar a educação**: rumo à sociedade aprendente. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

BAUTISTA, Antonio Carpallo. **La formación de usuarios en las bibliotecas escolares**. Madrid: CES Don Bosco, 2006. Disponível em: <http://www.cesdonbosco.com/revista/congreso/03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2015.

BAWDEN, D. Information and Digital Literacies: a review of concepts. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 57, n. 2, p. 218–259, 2001.

BEHRENS, S. J. A Conceptual Analysis and Historical Overview of Information Literacy. **College & Research Libraries**, [Chicago], v. 55, n. 4, p. 309-323, 1994.

BEHRENS, S. J. Librarians and Information Literacy. **Mousaion**, [Pretoria], v. 10, n. 1, 1992.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BRUCE, Christine Susan. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de documentación**, Murcia, n. 6, p. 289-294, 2003.

BUNDY, Alan (Ed.). **Australian and New Zealand Information Literacy Framework**: principles, standards and practice. 2nd ed. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: <http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2015.

BUNDY, Alan. Growing the Community of Informed: information literacy: a global issue. *In*: STANDING CONFERENCE OF EAST CENTRAL AND SOUTH AFRICA LIBRARY ASSOCIATIONS, Johannesburg, 2002. **Proceedings...** Johannesburg: AARL, 2002. Disponível em: <http://www.libraryunisa.edu.au/about/papers/abpapers.asp>. Acesso em: 6 nov. 2014.

CAMPBELL, S. Defining Information Literacy in the 21st century. *In*: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS; IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 70., 2004, Buenos Aires. **Proceedings...** Buenos Aires: IFLA, 2004. Disponível em: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/059e-Campbell.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. 203 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CANDY, P. **Information Literacy and Lifelong Learning**. [S.l.]: Chandos Publishing, 2002. Disponível em: www.ncdis.gov/libinter/infoliconf&meet/candy-paper.html. Acesso em: 6 nov. 2015.

CASTELLS, Manuel. **Fim de milênio**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CORREIA, A. M. **Literacia em informação para uma cidadania activa e eficiente**. Campolide: ISEGI, 2002. Disponível em: http://www.infolit.org/International_Conference/papers/correia-portuguese-fullpaper.pdf. Acesso em: 6 de nov. 2014.

CORREIA, A. M.; TEIXEIRA, J. Information Literacy: an integrated concept for a safer internet. **Online Information Review**, [S.l.], v. 27, n. 5, p. 311-320, 2003.

DELORS, J. **Educação**: um tesouro a descobrir. 2. ed. São Paulo: Cortez; São Paulo: UNESCO, 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *Information literacy*: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

EISENBERG, Michael. **Information Literacy**: essential skills for the information age. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

GIRALDO, Nora Elena Rendón. La información de usuarios de la información: una propuesta curricular. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 23, n. 1-2, enero 2000.

HUMES, B. **Understanding Information Literacy**. [S.l.]: National Institute on Postsecondary Education, Libraries, and Lifelong Learning, 1999. Disponível em: <http://www.ed.gov/pubs/UnderLit/index.html>. Acesso em: 5 jan. 2015.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. About IFLA. **IFLA**, Netherlands, 2017. Disponível em: <http://www.ifla.org/about>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning**. [Netherlands]: IFLA, 2006. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>. Acesso em: 1 jan. 2015.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS; UNITED NATIONS FOR EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE ORGANIZATION. **Faróis da sociedade da informação**: Declaração de Alexandria sobre literacia da informação e aprendizagem ao longo da vida. [S.l.]: IFLA/UNESCO, 2005. Disponível em: http://www.infolit.org/International_Colloquium/alexprocport.doc. Acesso em: 6 de nov. 2014.

KUHLTHAU, Carol. C. **Information Skills for an Information Society**: a review of research. [S.l.]: ERIC Clearinghouse, 1987.

MATA, Marta Leandro da. **A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da Região Sudeste**: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 2009. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

LANCASTER, F. W. Avaliação da instrução bibliográfica. In: LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LAU, Jesús. Learning Assessment. In: LAU, Jesús. **Guidelines on Information Literacy for Lifelong**. Boca del Río: IFLA, 2006. cap. 9, p. 42-47. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>. Acesso em: 20 out. 2014.

LINDAUER, Bonnie Gratch. Los três âmbitos de evaluación de la alfabetización informacional. **Anales de Documentación**, Murcia, v. 9, p. 69-81, 2006. Disponível em: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63500905>. Acesso em: 29 jan. 2015.

LUCKESI, Cipriano C. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MARTÍ LAHERA, Y. **Alfabetización informacional**: análisis y gestión. Buenos Aires: Alfagrama, 2007.

PALACIOS SALINAS, Carolina; VEGA DÍAZ, Maria Guadalupe. **Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal (México)**. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (UNAM), 1996.

NATIONAL COMISSION ON LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE; UNITED NATIONS FOR EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE ORGANIZATION. **Report of Information Literacy Meeting of Experts**. Praga: NCLIS, 2003. Disponível em: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/postinfolitconf&meet/FinalReportPrague.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2015.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Organização dos Estados Americanos: democracia para a paz. **OEA**, [S.l.], c2017. Disponível em: <http://www.oas.org/pt/>.

SARAIVA, E. R. S. **Novíssimo dicionário latino-português**: etimológico, prosódico, histórico, geográfico, mitológico, bibliográfico. 10. ed. Rio de Janeiro: Garnier, 1993.

SERRA, P. **A informação como utopia**. Portugal: Universidade da Beira Interior, 1998.

SHAPIRO, J.; HUGHES, S.K. Information Literacy as a Liberal Art: enlightenment proposals for a new curriculum. **Educom Review**, Washington, v.1, n.2, 1996.

STRIPLING, B. **Quality in School Library Media Programs**: focus on learning. Library Trends, Illinois, v. 44, n. 3, p. 631-56, Winter 1996. Disponível em: http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_n3_v44/ai_18015827. Acesso em: 15 out. 2014.

VÉLEZ, Edilma Naranjo; GIRALDO, Nora Elena Rendón. Explorando el panorama de la información de usuários de la información. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 26, n. 2, jul./dic. 2003.

WALSH, Andrew. Information literacy assessment: where do we start? **Journal of Librarianship and Information Science**, [New Zealand], v. 41, n. 1, 19-28. 2009.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-10-8



9 788585 229108

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-11-5



9 788585 229115